

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN
KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA**



Oleh

GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131221107

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI GIZI DAN DIETETIKA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN
KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Pada Program Studi Gizi dan Dietetika
Program Sarjana Terapan Poltekkes Kemenkes Denpasar**

Oleh

**GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131221107**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI GIZI DAN DIETETIKA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA

Oleh

GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131221107

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg
NIP. 197311182001122001

Pembimbing Pendamping



Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes
NIP. 195912111982012001

MENGETAHUI

✍ KETUA JURUSAN GIZI
✍ POLTEKKES KEMENKES DENPASAR ✍



Dr. Ni Komang Wiardani, SST M.Kes
NIP. 196703161990032002

SKRIPSI DENGAN JUDUL:

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN
KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA**

Oleh


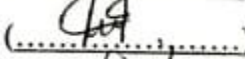

GEDE DONY ADRIAWAN
NIM. P07131221107

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : JUMAT

TANGGAL : 13 MEI 2022

TIM PENGUJI:

- | | | |
|--|-----------|---|
| 1. <u>Pande Putu Sri Sugiani, DCN, M.Kes</u> | (Ketua) |  |
| 2. <u>Ni Made Yuni Gumala, SKM, M.Kes</u> | (Anggota) |  |
| 3. <u>Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg</u> | (Anggota) |  |

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI**

POLTEKKES KEMENKES DENPASAR


Dr. Ni Komang Wiardani, SST.M.kes
NIP.19670316 199003 2 002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gede Dony Adriawan

NIM : P07131221107

Program studi : Prodi Gizi dan Dietetika Program Sarjana Terapan

Jurusan : Gizi

Tahun akademik : 2022

Alamat : Br. Dinas Penatahan Kelod, Desa Penatahan, Kecamatan Penebel, Tabanan, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pengunjung Restoran Kedai Niang di Wilayah Kuta” adalah **benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Gede Dony Adriawan

NIM, P07131221107

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA

ABSTRAK

Kepuasan merupakan evaluasi dari konsumen mengenai produk dan pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan. Apabila harapan terpenuhi, konsumen akan merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung restoran Kedai Niang yang memenuhi kriteria inklusi: berusia lebih dari 17 tahun dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan 106 sampel yang diteliti, didapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu terdapat 79 sampel (74,5%) yang memberikan skor sangat baik dan 27 sampel (25,5%) memberikan skor baik. Sedangkan, hasil penilaian terhadap kepuasan konsumen, terdapat 54 sampel (50,9%) sangat puas dan 52 sampel (49,1%) merasa puas. Berdasarkan uji *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$), disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari segi faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang. Restoran Kedai Niang diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi empati agar dapat mewujudkan kepuasan konsumen dengan sangat baik.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION OF KEDAI NIANG RESTAURANT'S VISITOR IN KUTA

ABSTRACT

Satisfaction is an evaluation of consumers regarding products and service that have provided a level of enjoyment. If expectations are met, consumers will feel satisfied. Service quality is an important factor in providing consumer satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the Kedai Niang. The type of research is descriptive observational. The design of study is cross sectional. The sample were Kedai Niang's visitors who are meet the inclusion criteria: over 17 years old and willing to be respondents. Based on the 106 samples, the result of the overall service quality, there were 79 samples (74,5%) giving very good scores and 27 samples (25,5%) giving good scores. Meanwhile, the results of consumer satisfaction, there are 54 samples (50,9%) very satisfied and 52 samples (49,1%) satisfied. Based on the Spearman Rank test with a 5% confidence level ($\alpha=0,05$), concluded that there is a significant relationship between service quality in tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and overall with customer satisfaction at the Kedai Niang. Kedai Niang is expected to be able to maintain and further improve the quality of service, especially in the empathy dimension to realize customer satisfaction very well.

Keywords: Customer satisfaction, service quality

RINGKASAN PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PENGUNJUNG RESTORAN KEDAI NIANG DI WILAYAH KUTA

Oleh: Gede Dony Adriawan (Nim: P07131221107)

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Sulistyawati & Seminari, 2015). Berdasarkan hasil penelitian di restoran Nikkou Ramen Yogyakarta, menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas pada kualitas pelayanan, terutama karena fasilitas yang disediakan belum cukup bagi konsumen (Hariasari, 2015). Penurunan kunjungan pelanggan dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan terhadap kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Utami (2015), disebutkan bahwa terjadi penurunan kunjungan tamu yang datang ke restoran Baruna Sanur. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengunjung mengenai kualitas pelayanan.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini yaitu, mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi (faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) di restoran Kedai Niang, menilai kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang, menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi (faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan) dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang, dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di restoran Kedai Niang yang beralamat di Jalan Kresna No. 89, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, 80361. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-April

2022, mulai dari pengurusan izin penelitian hingga penyusunan laporan. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung restoran Kedai Niang. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang memenuhi kriteria, yaitu berusia > 17 tahun dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel, didapatkan hasil jumlah sampel sebanyak 106 sampel. Teknik sampling dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *consecutive sampling*. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini, meliputi identitas sampel (nama, usia, alamat asal, frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir), serta skor penilaian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap restoran Kedai Niang. Sedangkan, data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu gambaran umum mengenai restoran Kedai Niang yang meliputi, jumlah pegawai, masa kerja dan pendidikan terakhir pegawai, luas lahan, jam operasional, serta menu dan fasilitas yang tersedia. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik sampel serta skor penilaian mengenai kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen. Sedangkan analisis bivariat yang dilakukan terhadap variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan konsumen) yaitu dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa sampel yang memberikan penilaian dengan kategori sangat baik pada dimensi faktor fisik yaitu sebanyak 83 orang (78,3%) dan kategori baik sebanyak 23 orang (21,7%) dengan skor rata-rata 4,5. Kualitas pelayanan berdasarkan keandalan menunjukkan hasil yaitu sebanyak 67 orang (63,2%) dan kategori baik sebanyak 39 orang (36,8%). Skor rata-rata yang diberikan oleh sampel terhadap keandalan yaitu 4,4. Sedangkan, kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap menunjukkan hasil bahwa sampel yang memberikan penilaian dengan kategori sangat baik pada dimensi daya tanggap yaitu sebanyak 67 orang (63,2%) dan kategori baik sebanyak 39 orang (36,8%), dengan rata-rata skor yaitu 4,4. Hasil penelitian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan menunjukkan bahwa sebanyak 69 orang (65,1%) dan kategori baik sebanyak 37 orang (34,9%). Skor rata-rata yang diberikan oleh sampel terhadap jaminan yaitu 4,5. Dimensi kualitas pelayanan yang terakhir, yaitu empati menunjukkan hasil penilaian bahwa sampel yang memberikan penilaian dengan kategori sangat baik

pada dimensi empati yaitu sebanyak 56 orang (52,8%), kategori baik sebanyak 48 orang (45,3%), dan kategori cukup sebanyak 2 orang (1,9%). Skor rata-rata yang diberikan oleh sampel terhadap empati yaitu 4,3. Sedangkan, penilaian sampel terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu, 79 orang (74,5%) memberikan penilaian sangat baik dan sebanyak 27 orang (25,5%) memberikan penilaian baik. Skor rata-rata yang diberikan oleh sampel terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu 4,45. Skor kepuasan konsumen di Kedai Niang menunjukkan hasil bahwa dari 106 total sampel, terdapat sebanyak 54 orang (50,9%) yang merasa sangat puas dan 52 orang (49,1%) merasa puas. Skor rata-rata yang diberikan oleh sampel terhadap kepuasan konsumen yaitu 4,2.

Setelah dilakukan uji korelasi *Rank Spearman*, maka diperoleh nilai signifikan untuk faktor fisik sebesar 0,07 dan nilai signifikan untuk dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 0,01 ($p < 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen. Selain itu, angka koefisien korelasi menunjukkan hasil yang berada dalam rentang 0,26 – 0,5 sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat korelasi yang cukup kuat. Angka koefisien korelasi bernilai positif sehingga dapat dikatakan arah hubungan variabelnya bersifat positif atau searah yang berarti semakin bagus kualitas pelayanan di restoran Kedai Niang, maka makin meningkat juga kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat korelasi cukup kuat dan searah terhadap kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang sehingga diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi faktor fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan agar dapat mewujudkan kepuasan konsumen dengan sangat baik. Kedai Niang juga diharapkan dapat memperhatikan pengadaan tisu dan penambahan pegawai yang memiliki pendidikan di bidang pelayanan restoran untuk menunjang kualitas pelayanan. Selain itu, karena dimensi empati yang paling rendah, maka diharapkan pihak manajemen perlu lebih memotivasi pegawai untuk meningkatkan rasa empati pada pelanggan.

Daftar Bacaan: 39 (2011-2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pengunjung Restoran Kedai Niang di Wilayah Kuta” tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ni Nengah Ariati, SST, M.Erg sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Ir Desak Putu Sukraniti, M.Kes sebagai pembimbing pendamping yang juga memberikan motivasi, masukan, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Direktur Poltekkes Denpasar yang telah memberikan kesempatan, dorongan, dan membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Gizi Poltekkes Denpasar, yang juga telah memberikan kesempatan, dorongan dan membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
5. Ketua Prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Jurusan Gizi, yang telah memberikan dorongan dan arahan serta membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga dan teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
A. Kepuasan Konsumen.....	1
B. Kualitas Pelayanan	9
C. Restoran.....	15
BAB III KERANGKA KONSEP	1
A. Kerangka Konsep.....	1
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
C. Hipotesis.....	23
BAB IV METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	23

C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	26
E. Pengolahan dan Analisis Data.....	28
F. Etika Penelitian	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil	33
B. Pembahasan.....	52
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Definisi Operasional Variabel.....	22
2. Standar Usaha Restoran	35
3. Data Pegawai Kedai Niang	36
4. Sebaran Karakteristik Sampel.....	37
5. Penilaian Sampel Terhadap Faktor Fisik	38
6. Penilaian Sampel Terhadap Keandalan.....	40
7. Penilaian Sampel Terhadap Daya Tanggap	41
8. Penilaian Sampel Terhadap Jaminan	42
9. Penilaian Sampel Terhadap Empati	43
10. Penilaian Kepuasan Konsumen.....	45
11. Kepuasan Konsumen berdasarkan Faktor Fisik.....	46
12. Kepuasan Konsumen berdasarkan Keandalan	48
13. Kepuasan Konsumen berdasarkan Daya Tanggap.....	49
14. Kepuasan Konsumen berdasarkan Jaminan	50
15. Kepuasan Konsumen berdasarkan Empati.....	51
16. Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka Konsep	21
2. Denah Lokasi Kedai Niang	33
3. Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Surat Izin Provinsi Bali	69
2. Surat Izin Kesbangpol	70
3. Ethical <i>Clearance</i>	71
4. Persetujuan Sebelum Penjelasan	73
5. Perhitungan Jumlah Sampel	77
6. Kuisisioner Penelitian	78
7. Dokumentasi Penelitian	81
8. Daftar Menu Kedai Niang	84