

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI RESTORAN ES TELLER 77
BRANCH MALL PEJATEN VILLAGE**

*Analysis of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at ES Teller 77
Restaurant, Pejaten Village Mall Branch*
Muhammad Hafiz Mulya^{1*}, Rosa Adila², Gagih Pradini³

Universitas Nasional
Indonesia

rosaadila14@gmail.com

Diterima: 10 Juli, Disetujui: 16 Agustus, Dipublikasikan: 10 September

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara-cara meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan pelayanan dan kualitas produk. Penelitian ini menggunakan instrumen observasi dan wawancara dengan pelanggan yang melakukan pembelian di restoran Es Teller 77 Pejaten Village untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Responden penelitian merupakan lima orang pelanggan Restoran Es Teller 77 Pejaten Village. Temuan dari analisis penelitian membawa kita pada kesimpulan bahwa kehandalan nyata, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah semua indikator layanan berkualitas tinggi. Studi tersebut menunjukkan bahwa produk dan layanan berkualitas tinggi akan berdampak signifikan pada kepuasan dan minat konsumen terhadapnya, seperti halnya layanan berkualitas tinggi akan memiliki efek positif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Abstract

The purpose of this research is to find ways to increase customer satisfaction by improving service and product quality. This study uses observation and interview instruments with customers who make purchases at the Es Teller 77 Pejaten Village restaurant to collect data using a qualitative descriptive method. The method used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Respondents were customers of Es Teller Restaurant, 77 Pejaten Village, which was established by five people. The findings from the research analysis lead us to the conclusion that real reliability, responsiveness, assurance, and empathy are all indicators of high-quality service. The study shows that high-quality products and services will

have a significant impact on consumer satisfaction and interest in them, just as high-quality services will have a positive effect.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perekonomian suatu daerah memiliki peluang yang baik untuk berkembang di sektor pariwisata. Industri pariwisata memiliki potensi untuk meningkatkan ekonomi suatu daerah secara signifikan dan meningkatkan standar hidup dan kesejahteraan penduduknya. Industri pariwisata memiliki potensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan taraf hidup, ekonomi, dan kesejahteraan secara keseluruhan di suatu daerah. Bahkan suatu negara di seluruh dunia (UNWTO 2015).

Salah satu industri yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian suatu bangsa adalah pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa cadangan devisa negara ditopang oleh industri pariwisata; Selain itu, pariwisata mendorong pembangunan daerah, meningkatkan lapangan kerja, dan bertujuan untuk meningkatkan pendapatan nasional guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Evaluasi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima pada waktu tertentu menentukan kualitas layanan. Ahli Parasuraman (1988:23) menegaskan bahwa pentingnya berbagai dimensi pelayanan menentukan kualitas pelayanan. Melayani pelanggan dengan baik adalah bagian besar dalam mempermudah penjualan dan pembelian. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan akan berdampak signifikan terhadap pembelian dan penjualan.

Akibatnya, pebisnis perlu mengevaluasi kembali pentingnya memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Karena besarnya pengaruh tersebut, pelanggan lebih cenderung untuk membeli produk yang telah dijual. Perusahaan dengan fokus pada layanan mencoba membuat pelanggan mereka senang, dan salah satu cara mereka melakukannya adalah dengan memotong harga atau menawarkan lebih banyak layanan untuk membuat wisatawan merasa lebih baik dan menarik diri.

Untuk memuaskan pelanggan atau konsumen, diperlukan produk dan layanan yang berkualitas tinggi untuk mencapai kepuasan pelanggan atau konsumen. Faktor penting dalam menentukan loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelaku usaha kuliner harus melayani pelanggan lebih baik dari pesaingnya agar dapat bersaing di pasar. Misalnya, mereka harus menawarkan barang berkualitas tinggi dengan harga wajar, layanan pelanggan yang baik, dan pengiriman produk yang cepat. Pelanggan kurang puas pada berbagai tahap ketika kualitas produk buruk, harga mahal, dan waktu pengiriman lama. Kepuasan pelanggan penting karena jika pelanggan tidak senang, mereka tidak akan menjadi pelanggan setia perusahaan restoran lagi dan pada akhirnya akan beralih ke pesaing. Ini dapat menghasilkan penjualan yang lebih rendah yang, pada akhirnya akan terjadi kerugian bagi perusahaan.

Seperti halnya restaurant es teller 77 dimulai dari sebuah kios kecil di halaman pusat perbelanjaan Duta Merlin yang dibuka oleh Murniati Widjaja bersama suaminya Trisno Budijanto pada tahun 1982. Yang dulu hanya berjualan di kaki lima dan sekarang sudah memiliki gerai outlet yang memiliki hingga 100 cabang lebih di Indonesia. dengan menu andalan yaitu es teller dan pendukung makanan tradisional Indonesia. Citra merk produk yang masih asri dan masih dipertahankan hingga saat ini menjadikan produk tersebut berkualitas sehingga tak heran para konsumen maupun pelanggan setia es teller 77 tetap datang dan mengkonsumsi produk tersebut, kemudian hasil produk yang memiliki nilai positif tersebut

menjadikan pelanggan yang loyalitas karena tidak hanya dengan di pengaruhi oleh produk yang diberikan tetapi pelayan yang berkualitas menjadi pendukung dalam penjualan produk tersebut.

Berdasarkan hal tersebut bahwasanya peneliti akan focus terhadap restaurant es teller 77 yang dimana menu utam yang ditampilkan yaitu es teller 77 dengan makanan food tradisional yang memiliki citra khas yang tidak pernah berubah . rata-rata konsumen setia es teller 77 membawa uang lebih tidak hanya ingin mencicipi menu utama es teller tetapi menu makanan pendukungnya yang tak kalah menarik. Hal tersebut lah yang membuat peneliti tertarik ingin mengetahui kuatkah produk yang ditawarkan dan juga seberapa puaskan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dan pendekatannya bersifat kualitatif deskriptif yang dimana metode penelitian kualitatif, sebagaimana sudah didefinisikan oleh Sugiyono (2007), adalah penelitian yang mengkaji objek-objek alam dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data digabungkan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada makna. generalisasi. Selanjutnya Moleong (2007) menyatakan “Ssatu tampilan berupa kata-kata lisan atau tulisan yang diteliti oleh peneliti dan objek yang diamati secara mendetail sehingga makna yang tersirat dalam dokumen atau objek dapat ditangkap”. Penulis menggunakan berbagai metode pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk mendapatkan data yang akurat untuk penelitian ini. “Observasi” mengacu pada “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”, sebagaimana didefinisikan oleh Widoyoko (2014). Tujuan dokumentasi penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dari restoran es teller 77. Afifuddin (2009) sebagaimana dikemukakan dalam wawancara adalah cara untuk mendapatkan informasi dari seseorang yang menjadi informan atau responden dengan cara mengajukan pertanyaan.

Penelitian ini dilakukan di salah satu dari cabang restoran es teller 77 yaitu Pusat Perbelanjaan Pejaten Village yang terletak di Jalan Warung Jati Barat RT.1/RW.5 Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Kota Jakarta Selatan 12540. Lokasi ini dipilih karena lokasi dan infrastruktur yang strategis serta ketersediaan kendaraan yang memadai. Teknik Pengumpulan Data Penelitian ini melibatkan 5 konsumen yang membeli produk dari satu cabang es teller 77. Metode yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Respondennya adalah pelanggan Restoran Es Teller 77 Pejaten Village, dan ditetapkan bisa sebanyak lima orang. Temuan dari analisis penelitian dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang memiliki kualitas nyata seperti ketergantungan, daya tanggap, asumsi, dan empati yang menunjukkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi untuk menganalisis data yang ada, meliputi wawancara pelanggan di restoran Es Teller di 77 Pejaten Village.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Nasution (2004:60) dipilih oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Es Teller 77 Pejaten Village. Dimensi-dimensi

tersebut adalah sebagai berikut: tangible (berwujud), dependable (bergantung), responsive (responsif), sure (terjamin), dan empatik Berikut data kepuasan pelanggan terkait kualitas layanan yang akan dipaparkan dalam wawancara berikut: Lima pelanggan yang bertindak sebagai narasumber orang yang ditanyai oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan restoran es teller 77

1. *REABILITY* (Kehandalan)

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran es teller 77 kepada konsumen, apakah sudah memuaskan? Konsumen puspa ,aldo,mughny,awan,andra : Sudah memuaskan, Cepat dan tanggap
- b. Bagaimana cara karyawan restoran es teller 77 dalam menawarkan produk yang memuaskan terhadap konsumen? Konsumen: puspa, aldo, mughny,wawan,andra : Sudah cukup baik, Dan telah menjelaskan penawaran apabila terdapat promo

2. *RESPONSIVENESS* (Daya Tanggap)

- a. Bagaimana karyawan es teller 77 merespon cepat keinginan konsumen ? Konsumen puspa, aldo, mughny,wawan,andra : cukup Cekatan, dan juga cepat apabila ada konsumen yang datang
- b. Apakah karyawan es teller 77 selalu siap dalam mengangani keinginan dan keluhan konsumen Konsumen puspa, aldo , mughny,wawan,andra : Cepat, Siggap, Dan Tepat apabila ada keluhan yang masuk dari konsumen
- c. Bagaimana respon karyawan es teller 77 menawarkan produk baru agar konsumen memiliki keinginan untuk mengkomsumsi Konsumen puspa, aldo , mughny,wawan,andra : Menawarkan dan juga menjelaskan promo promo yang ada dengan ramah kepada konsumen

3. *ASSURANCE* (Jaminan)

- a. Bagaimana cara karyawan es teller 77 memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen Konsumen puspa,aldo,mughny,wawan,andra : Dari pelayanan yang diberikan mampu membuat konsumen merasa aman dan nyaman
- b. Apakah karyawan es teller 77 memberikan penawaran menu dan produk yang telah teruji ke higienisannya yang diberikan kepada konsumen
- c. Konsumen: Puspa , aldo, mughny,wawan,andra : -karyawan es teller 77 memang menjelaskan menu dan produk yang ditawarkan dan menjamin kebersihan serta ke higienisan produk yang ditawarkan

4. *EMPATHY* (Empati)

- a. Bagaimana sikap karyawan es teller 77 dalam menghadapi konsumen yang ingin membeli produk tersebut Konsumen puspa, aldo, mughny,wawan,andra: ya cukup baik Ramah sopan dan peduli terhadap konsumen yang ingin membeli produk es teller 77
- b. Bagaimana bentuk komunikasi dan perhatian karyawan es teller 77 dalam melayani konsumen Konsumen puspa, aldo, mughny,wawan,andra : cukup memperhatikan apa yang dibutuhkan seperti kami konsumen setia es teller 77 dan juga ada penawaran produk apabila terdapat promo pada restoran, serta pelayanan yang baik

5. *TANGIBLE* (Kewujudan)

- a. Bagaimana cara karyawan es teller 77 dalam penataan produknya agar terlihat rapih dan bersih Konsumen puspa, aldo, mughny, wawan, andra : kami melihat restoran ini sangat Memerhatikan kebersihan dan kesehatan
- b. Fasilitas apakah yang diberikan restoran es teller 77 dalam menunjang keinginan konsumen Konsumen puspa, aldo, mughny , wawan, andra: fasilitas pendukung resto cukup baik tersedia alat makan yang bersih dan bumbu penyedap Wifi, Pelayanan, Tempat makan yang bersih dan rapih sehingga membuat konsumen betah
- c. Apakah karyawan es teller 77 dalam melayani konsumen sudah bersih dan rapih Konsumen puspa, aldo mughny, wawan, andra : pada karyawan es teller 77 Sudah penampilkan dan melayani rapih dan bersih

Setelah itu, peneliti memutuskan untuk menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman dalam Nasution (2004): 60. untuk menentukan pentingnya tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (kemampuan untuk tanggap), assurance (jaminan) dan empati (empathy) dalam menentukan kepuasan pelanggan di restoran Es Teller 77 ini. Analisis dan hasil kualitatif untuk setiap dimensi kualitas layanan dapat diringkas sebagai berikut:

1. Unsur *Tangibel* (berwujud)

Tangibel mencakup hal-hal berikut dalam penelitian ini: penampilan fisik, sambutan dari karyawan, dan materi komunikasi Dimensi Tangible (berwujud) ditentukan oleh indikator seperti bagaimana restoran Es Teller 77 mengatur barang-barangnya, fasilitas apa yang ditawarkan, dan penampilan karyawannya . Kemudian, dimensi tangible adalah produk dan jasa yang ditawarkannya. Serangkaian analisis yang menggunakan indikator kualitatif pada dimensi nyata (tangible) dapat menunjukkan kualitas layanan pelanggan yang tinggi. Dimana resto Esteller 77 memiliki fasilitas pendukung yang memadai, cara pemasangan peralatan, dan cara berpakaian karyawan yang rapi

2. Unsur *Reability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan meyakinkan adalah kehandalan. Kualitas layanan yang diberikan restoran Esteller untuk memastikan kepuasan pelanggan: indikator seperti akurasi, standar layanan, jam buka, dan kesopanan karyawan menentukan dimensi Keandalan. Untuk transaksi, Restaurant Esteller 77 sudah menggunakan sistem komputer dan kasir. Hal ini memungkinkan untuk membeli produk bagi pelanggan, memberikan pelayanan yang baik, serta menjalankan bisnis secara efektif dan efisien, sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama.

3. Unsur *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat adalah daya tanggap. Indikator kesiapan menanggapi permintaan pelanggan, tepat waktu, dan menanggapi keluhan pelanggan menentukan dimensi daya tanggap penelitian ini. Restoran Esteller 77 menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif untuk memastikan bahwa keluhan tersebut diselesaikan. Berikut penjelasan rangkaian analisis kualitatif indikator daya tanggap: Dengan menjaga sikap yang sopan dan santun, restoran Esteller 77 dapat dikatakan cukup efektif dalam menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan. Selain itu, anggota staf selalu tersedia untuk membantu pengunjung di dekat pintu masuk

4. Unsur *Assurance* (jaminan)

Kemampuan untuk memberikan jaminan, memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan sopan, serta menanamkan kepercayaan dan keyakinan dalam proses pelayanan untuk pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan menikmati sebagai contoh dari jaminan. Memberikan rasa aman, pada restoran es teller 77 melakukan pengecekan kehygienisan produk yang dijual, memberi tahu pelanggan jika ada barang yang hilang, dan mengganti pesanan produk jika terjadi kesalahan produk.

5. Unsur *Empathy* (empati)

Kesediaan untuk memberikan perhatian individu kepada setiap pelanggan adalah empati. Indikator berikut menunjukkan dimensi empatik (*empathy*):

- 1) Perhatian individu kepada pelanggan
- 2) Memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan

Mengenai cara karyawan Esteller 77 menyapa pelanggan, yang meliputi menyapa mereka dengan senyum, ada keduanya bahasa verbal dan nonverbal, seperti senyuman. Apa yang ingin Anda pesan, tuan dan nyonya? Karyawan mendekati pelanggan dan menawarkan menu makanan, selain berkomunikasi dan fokus pada mereka yang datang untuk membeli. Berikut penjelasan rangkaian analisis kualitatif pada dimensi empati: Pelanggan langsung dilayani oleh karyawan yang menunggu tepat di samping pintu masuk pelanggan dan memberikan penawaran produk, promosi, dan paket menu berkualitas yang menjadi andalan 77 restoran Esteller. Karyawan selalu berkomunikasi dan memperhatikan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari Pembahasan yang telah di ulas sampai pada titik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan pada salah satu dari 77 restoran Es Teller yang diteliti. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan juga akan meningkat jika kualitas layanan lebih ditingkatkan. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan restoran es teller juga akan meningkat jika kualitas produk lebih ditingkatkan. Dari hasil temuan diketahui bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menempatkan nilai tinggi pada kualitas produk dan kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, berikut beberapa saran yang dapat dibuat sehubungan dengan temuan penelitian ini:

- a. Lebih dipertahankan tingkat kualitas pelayanannya terhadap konsumen dan juga lebih mampu untuk mempertahankan cita rasa produk unggulan utama restoran es teller 77 yaitu menu es teller dan hidangan *food* lainnya.
- b. Harus lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas kebersihan dan kenyamanan produk dan resto, harus ada staff yang selalu siap dan *standby* di depan resto agar pelanggan tidak perlu mencari terlebih dahulu disaat ada keluhan dan permintaan.
- c. Memberikan harga produk yang terjangkau untuk konsumen tanpa harus merubah citra rasa produk yang original, selalu memberikan promo pada menu restoran 77 agar konsumen tetap menjadi pelanggan setia (Maranisya & Putri, 2022) dalam

mengonsumsi produk es teller 77.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R., Hariatama, F., & Norliana, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Panca Rasa Puruk Cahu. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 353-361.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Sangadji, E., & Sopiha, S. (2013). Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Shaw, C., & Hamilton, R. (2015). *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Florida: Beyond Philosophy Companies.
- Siregar, A. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta: Andi.
- UNWTO. (2012). *UNWTO Tourism Highlights 2012 Edition*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2015). *Tourism. Tourism Highlight*, 2
- Maranisya, U., & Putri, S. (2022). *Pengaruh Harga dan Sistem Penjualan Tiket Terhadap Kepuasan Penonton di Event Konser Be The Sun In Jakarta 2022* (Vol. 4).