

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MEGUMIE RAMEN AMUNTAI**

**RAMONA HANDAYANI, S.Pd, MA
AUDINA RAHMAH
AGUSTIA SAPUTRI**

Email : Wafiqoh@gmail.com

ABSTRAK

Megumie ramen Amuntai merupakan salah satu warung makan yang menjual makanan khas Jepang yang terjamin kehalalannya. Memang tidak ada persaingan dengan warung makan Megumie lainnya karena dia satu-satunya di Amuntai namun persaingan ini terjadi dengan warung makan lainnya seperti Rocket chicken yang kebetulan secara lokasi berdampingan posisinya dengan Megumie ramen. Melihat perkembangan daya jual Megumie ramen dari beberapa waktu dari mulai dibuka sampai sekarang memang terlihat ada penurunan jumlah pelanggan yang makan di Megumie. Apalagi kalau di malam hari dan pagi yang terlihat agak sepi dibandingkan siang hari yang agak lebih banyak tidak hanya itu system pelayanan yang ada juga dirasa belum sepenuhnya maksimal seperti kelengkapan fasilitas penunjang, keramahan pelayan saat melayani juga dirasa kurang, perhatian terhadap pelanggan yang juga belum sepenuhnya dirasakan oleh pengunjung. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Megumie Ramen Amuntai. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian asosiatif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan semua item soal angket dinyatakan valid dan reliabel untuk dijadikan instrument penelitian, kualitas pelayanan hampir dominan pilihan jawaban yang dipilih di kategori netral dan setuju, meskipun ada pilihan jawaban tidak setuju, dan sangat setuju tapi persentasinya sangat kecil dan untuk variabel kepuasan pelanggandominan pilihan jawaban pada kategori netral dan setuju meskipun ada juga jawaban tidak setuju dan setuju dengan persentasi yang kecil, Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terkategori cukup baik dan kepuasan pelanggan pun juga cukup baik dan uji normalitas dilakukan dengan hasil nilai residual regresi 283.894 dan untuk nilai residual dependent variable (kepuasan pelanggan) -6,446. Nilai residual ini berdistribusi normal dan hal ini bisa dilihat pada gambar Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Dependent variable : kepuasan pelanggan bahwa titik –titik plotting yang terdapat pada gambar selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik probability plot dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal. Dan untuk menjawab hipotesis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan uji t dengan hasil Dari sini dapat dijawab hipotesisnya, bahwa apabila nilai t hitung > dari nilai t tabel , maka H_0 diterima, t hitung 0,70 dan t tabel 0,67 (sesuai tabel t pada

lampiran). Maka H_a diterima yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Megumie Ramen Amuntai. Maka hipotesis bahwa diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima karena dapat dibuktikan kebenarannya.

Kata kunci :Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAKSI

Megumie ramen Amuntai is one of restaurants that sell Japanese food that guaranteed its halal. There is no competition between Megumie with other restaurants because Megumie is only one in Amuntai. The competition happened with other restaurants such as Rocket Chicken where its position beside Megumie ramen. In fact the development of selling megumie ramen from the first it was opened until now has decreased. It can be seen, there is a decreasing the amount of customer that visited Megumie ramen. The amount of customer in the night and morning little more than in the afternoon. In addition, the service system is not optimal such as the completeness of supporting facilities, the lack of waiter's patience, the lack of waiter's attention to customer. Based on above, this research aims to know does quality service effect customer satisfaction in Megumie ramen Amuntai. This research used asosiative type witu quantitative approach. The result of research showed that all of question items are stated valid and reliable to be research instrument. The answers for service quality variable are in netral and agree categories in larger percentage than disagree and very agree categories. In addition answers for customer satisfaction variable are also in netral and agree categories in larger percentage than disagree and very agree categories variable. Normality test was done wth result the regression residual value is 283.894 and dependent residual value (customer satisfaction) -6,446. These values are normal distribution. It can be seen on picture of P-P plot of Regression Standardized Residual Dependant variable : Customer satisfaction. It explained that plots that found in the picture always follow and near its diagonal line. However, it was a guide to make a decision in probability plot technique normality test. It can be concluded that residual value has normal distribution. T test was done to answer hypothesis "does service quality effect customer satisfaction". We can answer the hypothesis if $t \text{ value} > t \text{ table}$, so that H_a was accepted. $t \text{ value}$ 0,70 and $t \text{ table}$ 0,67 (based on $t \text{ table}$) $0,70 > 0,67$, so that H_a was accepted. So, The hypothesis that there is an effect quality service on customer satisfaction in Mmegumie Ramen Amuntai was accepted because it was proved the truth

Keyword :Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau Global. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia kuliner khususnya produk makanan mie ramen karena produk ini merupakan makanan khas negara Jepang. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan Menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*Reasonable*). Dengan demikian, Setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen

pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Megumie ramen Amuntai merupakan salah satu warung makan yang menjual makanan khas Jepang yang terjamin kehalalannya. Memang tidak ada persaingan dengan warung makan Megumie lainnya karena dia satu-satunya di Amuntai namun persaingan ini terjadi dengan warung makan lainnya seperti Rocket chicken yang kebetulan secara lokasi berdampingan posisinya dengan Megumie ramen. Melihat perkembangan daya jual Megumie ramen dari beberapa waktu dari mulai dibuka sampai sekarang memang terlihat ada penurunan jumlah pelanggan yang makan di Megumie. Apalagi kalau di malam hari dan pagi yang terlihat agak sepi dibandingkan siang hari yang agak lebih banyak tidak hanya itu system pelayanan yang ada juga dirasa belum sepenuhnya maksimal seperti kelengkapan fasilitas penunjang, keramahan pelayan saat melayani juga dirasa kurang, perhatian terhadap pelanggan yang juga belum sepenuhnya dirasakan oleh pengunjung. Hal inilah yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Megumie Ramen Amuntai”**

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dalam penelitian ini di Lokasi penelitian bertempat di Megumie Ramen Amuntai Jalan Haji Abdul Gani Amuntai. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Tipe penelitian menggunakan tipe penelitian asosiatif yaitu untuk menguji hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah merasakan layanan di rumah makan Megumie Ramen Amuntai. Teknik penarikan sampel menggunakan simple random sampling sampling (Deny Darmawan , 2013 :146) yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama

- STS = Sangat tidak Setuju = 1
- TS = Tidak setuju = 2
- N = Netral = 3
- S = Setuju = 4
- SS = Sangat setuju = 5

Uji validitas dan reliabilitas instrument menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur construct yang akan diukur. Uji ini menggunakan

Teknik analisa data menggunakan regresi sederhana
Rumus uji t

$$T = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

kepada populasi untuk dijadikan sampel. Dalam Simple Random Sampling, anggota sampel memiliki karakteristik yang sama (homogen) yang diambil dengan cara acak. Penentuan jumlah sampel di tentukan berdasarkan rumus Ferdinand (173 : 2014), dimana item butir pertanyaan dikali 5. Item pertanyaan berjumlah 19 butir pertanyaan. Jadi total sampel yang digunakan sebanyak $19 \times 5 = 95$ orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan skor untuk kuisisioner atau angket menggunakan skala likert dengan pilihan butir pertanyaan :

rumus product moment Pearson.

Rumus korelasi product moment ;

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - ((\sum x) (\sum y))}{\sqrt{(N \sum x^2) - (\sum x)^2} (\sum y^2 - \sum y)^2}$$

dengan uji normalitas dan uji t untuk menguji hipotesis

$$\sqrt{1 - r^2}$$

Dimana :

r = nilai r

n = jumlah responden

Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak

Semua perhitungan statistik dihitung menggunakan SPSS 21

HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Hasil perolehan uji Validitas dan reliabilitas angket
Setelah di ujikan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas angket, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal dari 1 sampai 19 dinyatakan valid karena r hitung semua butir soal >

dari r tabel dimana r tabel dengan N =95 responden didapatkan r tabel = 0,25 dengan uji signifikan 0,05 .R hitung didapatkan dari perhitungan correlation dimana akan didapatkan nilai pearson correlation soal pada item total X sebagaimana terlampir. Perhitungan validitas bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Data Validitas angket

No soal	R hitung	R tabel	keterangan
Butir soal 1	0,42	0,25	Valid
Butir soal 2	0,25	0,25	Valid
Butir soal 3	0,53	0,25	Valid
Butir soal 4	0,64	0,25	Valid
Butir soal 5	0,54	0,25	Valid
Butir soal 6	0,53	0,25	Valid
Butir soal 7	0,35	0,25	Valid

Butir soal 8	0,32	0,25	Valid
Butir soal 9	0,46	0,25	Valid
Butir soal 10	0,45	0,25	Valid
Butir soal 11	0,35	0,25	Valid
Butir soal 12	0,56	0,25	Valid
Butir soal 13	0,59	0,25	Valid
Butir soal 14	0,58	0,25	Valid
Butir soal 15	0,47	0,25	Valid
Butir soal 16	0,49	0,25	Valid
Butir soal 17	0,53	0,25	Valid
Butir soal 18	0,50	0,25	Valid
Butir soal 19	0,47	0,25	Valid

Sumber ; Hasil penelitian, 2019

Hasil reliabilitas bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.821	25
------	----

Sumber : Hasil penelitian, 2019

Dari tabel diatas Cronbach's alpha menunjukkan angka 0,821 ini menunjukkan jika nilai alpha diantara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi sehingga disimpulkan semua item pertanyaan reliable dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

b. Nilai tabulasi angket

1. Karakteristik

responden berdasarkan usia
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan untuk responden yang berumur dibawah 20 tahun sebesar 16,8%, 20-30 tahun 66,3 %, 31-40 tahun 16,8%, jadi mayoritas yang mengisi angket adalah di usia 20 – 30 tahun

2. Karakteristik

responden berdasarkan jenis kelamin
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan untuk responden laki-laki sebesar 33,7%, dan perempuan sebesar 66,3 %. Jadi mayoritas yang mengisi angket dari kalangan perempuan

3. Karakteristik

responden berdasarkan pekerjaan
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan untuk pekerjaan pegawai negeri sipil sebesar

5,3 %, pegawai swasta sebesar 15,8%, wiraswasta/pedagang sebesar 9,5%, pekerja/mahasiswa sebesar 61,15, dan profesi lain selain yang disebutkan sebesar 8,4%, dapat disimpulkan yang paling besar persentasinya adalah yang berprofesi sebagai mahasiswa

4. Karakteristik

responden berdasarkan pendidikan terakhir
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan untuk pendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 57,9%, Diploma, sebesar 2,1%, S1 sebesar 34,7% ,S2 sebesar 4,2%, dan lain-lain yang tidak disebutkan 1,15. Hal ini bersesuaian dengan profesi pengisi angket yang paling banyak adalah mahasiswa yang mana pendidikan terakhir adalah SMA/SMK

5. Variabel X butir soal 1(ruang makan bersih dan nyaman)

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan yang menyatakan Netral/ragu2 sebanyak 27,4 %, setuju sebanyak

- 68,4%,Sangat setuju sebanyak 4,2%, Tdk setuju dan Sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban itu. Dominan responden menyatakan tempat megumie bersih dan nyaman
6. Variabel X butir soal 2 (tempat parkir yang luas dan aman)
Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan yang menyatakan tidak setuju 6,3%, Netral 38,9%, Setuju 53,7%, sangat setuju 1,1%, .tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju . Dominan responden menyatakan bahwa tempat parkir di Megumie luas dan aman.
7. Variabel X butir soal 3(sirkulasi udara cukup baik dalam ruangan Megumie)
Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 1,1 %, netral 34,7%, setuju 60%, sangat setuju 4,2 %.Tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan bahwa sirkulasi udara cukup
- baik dalam ruangan Megumie.
8. Variabel X butir soal 4(pencahayaan ruangan tertata dengan baik)
Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 2,1%, Netral sebesar 32,6%, setuju sebesar 56,8%, sangat setuju, 8,4%. Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan bahwa pencahayaan ruangan tertata dengan baik
9. Variabel X butir soal 5 (tersedia poster dinding atau spanduk produk megumie dalam ruangan Megumie)
Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 1,1%, Netral sebesar 16,8%, setuju sebesar 66,3%, sangat setuju, 15,8%. Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan bahwa tersedia poster dinding atau spanduk produk megumie dalam ruangan.
10. Variabel X butir soal 6 (pegawai pelayanan melayani pelanggan dengan ramah)
Dari hasil perhitungan angket dapat

disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 3,2%, Netral sebesar 31,6%, setuju sebesar 56,8%, sangat setuju, 8,4%. Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan bahwa pegawai pelayanan melayani dengan ramah kepada pelanggan.

11. Variabel X butir soal 7 (Pegawai pelayanan melayani pelanggan tanpa menunggu waktu lama menyediakan pesanan)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 6,3%, Netral sebesar 52,6%, setuju sebesar 37,9%, sangat setuju, 3,2%. Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan ragu-ragu atau netral bahwa pegawai pelayanan melayani dengan ramah kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan ada beberapa dari mereka merasakan waktu yang lama ketika memesan makanan dan ini terlihat dari jawaban tidak setuju dan sebagian masih ragu untuk menentukan apakah

waktu yang mereka tunggu dalam memesan makanan tergolong lama.

12. Variable X butir soal 8 (Sistem keamanan megumie sangat baik)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 4,2%, Netral sebesar 58,9%, setuju sebesar 33,7%, sangat setuju, 3,2%. Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan netral atau ragu –ragu bahwa system keamanan megumie ramen sangat baik karena posisi megumie yang cukup ramai disampingnya ada rumah makan yang lain. Sebagian responden yang merasa system keamanan megumie nya blm baik karena mereka harus membayar parkir dan penjaganya agak jauh dari lokasi megumie, ini terlihat dari jawaban tidak setuju
13. Variabel X butir soal 9 (Jaminan terhadap pelayannya yang nyaman, tepat dan teliti)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 2,1%, Netral

sebesar 63,2%, setuju sebesar 34,7%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju dan sangat setuju. Dominan responden menyatakan netral atau ragu –ragu bahwa jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti . Sebagian responden yang merasa pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti blm baik, ini terlihat dari jawaban tidak setuju

14. Variabel X butir soal 10 (memberi kepercayaan pelanggan dengan memberi informasi produk megumie yang tepat)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 6,3%, Netral sebesar 35,8%, setuju sebesar 51,6%,sangat setuju sebesar 6,3%,6%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan sangat setuju bahwa megumie memberi kepercayaan pelanggan dengan memberi informasi yang tepat mengenai produk Megumie . Sebagian responden yang merasa belum ada kepercayaan yang

diberikan dalam pemberian informasi yang tepat tentang produk megumie ini terlihat dari jawaban tidak setuju.

15. Variabel X butir soal 11 (pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan pelanggan)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 4,2%, Netral sebesar 64,2%, setuju sebesar 30,5%,sangat setuju sebesar 1,1%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan netral atau ragu-ragu bahwa pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan pelanggan . Sebagian responden yang merasa belum ada pegawai memberikan solusi atas keluhan pelanggan, ini terlihat dari jawaban tidak setuju
16. Variabel X butir soal 12 (pegawai pelayanan mempunyai interaksi yang baik dengan pelanggan)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan jawaban Netral sebesar 45,3%, setuju sebesar 51,6%, sangat setuju sebesar 3,2%, Tidak ada

pilihan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju. Dominan responden menyatakan setuju bahwa pegawai pelayanan mempunyai interaksi yang baik dengan pelanggan ., ini terlihat dari jawaban setuju, sementara jawaban netral atau ragu- ragu dipilih karena memang tidak ada permasalahan yang terjadi dengan interaksi antara pegawai pelayanan dengan pelanggan.

17. Variabel X butir soal 13 (Pegawai pelayanan peduli dan perhatian terhadap pelanggan)
 Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 3,2%, Netral sebesar 60%, setuju sebesar 34,7%,sangat setuju sebesar 2,1%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan netral atau ragu-ragu bahwa pegawai peduli dan perhatian terhadap pelanggan . Sebagian responden ada yang merasa belum adanya sikap peduli dan perhatian pegawai atas pelanggan, ini

terlihat dari jawaban tidak setuju

18. Variabel Y butir soal 14 (Pelayanan di megumie ramen sangat baik dan memuaskan)

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 3,2%, Netral sebesar 57,9%, setuju sebesar 34,7%,sangat setuju sebesar 4,2%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan

responden menyatakan netral atau ragu-ragu bahwa pelayanan di megumie ramen sangat baik dan memuaskan .

Sebagian responden ada yang merasa pelayanan di megumie ramen belum baik dan memuaskan, ini terlihat dari jawaban tidak setuju

19. Variabel Y butir soal 15 (saya sangat senang dengan para pelayan karena sangat ramah dan cepat dalam melayani)

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 6,3%, Netral sebesar 51,6%, setuju sebesar 38,9%,sangat setuju sebesar 3,2%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan

responden menyatakan netral atau ragu-ragu bahwa pelayanan di megumie ramen pelayannya ramah dan cepat dalam melayani . Sebagian responden ada yang merasa pelayanan di megumie ramen pelayannya ramah dan cepat dalam melayani, ini terlihat dari jawaban tidak setuju.

20. Variabel Y butir soal 16 (pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan).

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 1,1%, Netral sebesar 44,2%, setuju sebesar 51,6%,sangat setuju sebesar 3,2%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan setuju bahwa pelayanan di megumie ramen sesuai dengan harapan .Sebagian responden ada yang merasa pelayanan di megumie ramen belum sesuai harapan , ini terlihat dari jawaban tidak setuju.

21. Variabel Y butir soal 17 (fasilitas megumie lengkap sehingga pelanggan mengunjungi kembali)

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 8,4%, Netral sebesar 69,5%, setuju sebesar 21,1%,sangat setuju sebesar 1,1%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan

responden menyatakan netral atau ragu-ragu bahwa fasilitas di megumie ramen sudah lengkap dikarenakan ada beberapa fasilitas yang dianggap belum tersedia seperti buku menu, WiFi gratis, dan televisi.Sebagian responden ada yang merasa fasilitas di megumie ramen belum lengkap seperti fasilitas yang disebutkan sebelumnya , ini terlihat dari jawaban tidak setuju.

22. Variabel Y butir soal 18 (kondisi lingkungan fisik yang menunjang)

Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban tidak setuju sebesar 3,2%, Netral sebesar 55,8%, setuju sebesar 37,9 %,sangat setuju sebesar 3,2%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju. Dominan responden menyatakan netral

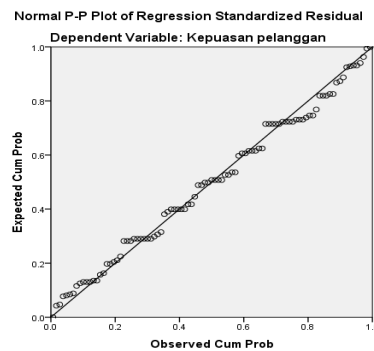
atau ragu-ragu bahwa kondisi lingkungan fisik di megumie ramen sudah menunjang , hal ini terlihat dari jawaban sebesar 55,8%..Sebagian responden ada yang merasa kondisi lingkungan fisik di megumie ramen belum menunjang, ini terlihat dari jawaban tidak setuju.

23.Variabel Y butir soal 19 (Pelayan tidak mempersulit ketika pelanggan dilayani) Dari hasil perhitungan angket dapat disimpulkan bahwa jawaban Netral sebesar 43,2%, setuju

sebesar 51,6 %,sangat setuju sebesar 5,3%, Tidak ada pilihan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju. Dominan responden menyatakan setuju bahwa pelayan tidak mempersulit ketika pelanggan dilayani , hal ini terlihat dari jawaban sebesar 51,6%, Hal ini karena mereka merasa ketika dilayani pelayan memberikan kemudahan dalam pelayanannya.

- c. Hasil Uji Hipotesis
 - 1. Hasil uji normalitas bisa dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.1



Dan untuk pengujian nilai residual bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	287.727	1	287.727	94.256	.000 ^b
Residual	283.894	93	3.053		
Total	571.621	94			

Sumber : Hasil penelitian, 2019

Tabel 4.4

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.61	25.72	20.54	1.750	95
Residual	-6.446	6.033	.000	1.738	95
Std. Predicted Value	-2.243	2.961	.000	1.000	95
Std. Residual	-3.689	3.453	.000	.995	95

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil penelitian, 2019

Dari tabel tersebut nilai residual regresi 283.894 dan untuk nilai residual dependent variable (kepuasan pelanggan) -6,446. Nilai residual ini berdistribusi normal dan hal ini bisa dilihat pada gambar diatas bahwa titik –titik plotting yang terdapat pada gambar selalu mengikuti dan

mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik probability plot dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal

2. Hasil Uji T
Hasil uji T bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.601	2.287		-.700	.486
kualitas pelayanan	.479	.049	.709	9.709	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan
 Sumber : Hasil penelitian, 2019

Dari tabel diatas didapatkan t hitung 0,70, sementara t tabel dengan df 95 adalah 0,67

Dari sini dapat dijawab hipotesisnya, bahwa apabila nilai t hitung > dari nilai t tabel, maka Ha diterima, t hitung 0,70 dan t tabel 0,67 (sesuai tabel t pada lampiran). Maka Ha diterima yaitu ada

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Megumie Ramen Amuntai. Maka hipotesis bahwa diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima karena dapat dibuktikan kebenarannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Semua item soal angket dinyatakan valid dan reliabel untuk dijadikan instrument penelitian, untuk kualitas pelayanan hampir dominan pilihan jawaban yang dipilih di kategori netral dan setuju, meskipun ada pilihan jawaban tidak setuju, dan sangat setuju tapi persentasinya sangat kecil dan untuk variabel kepuasan pelanggandominan pilihan jawaban pada kategori netral dan setuju meskipun ada juga jawaban tidak setuju dan setuju dengan persentasi yang kecil, Hai ini dapat disimpulkan

bahwa kualitas pelayanan terkategori cukup baik dan kepuasan pelanggan pun juga cukup baik, sedangkan uji normalitas dilakukan dengan hasil nilai residual regresi 283.894 dan untuk nilai residual dependent variable (kepuasan pelanggan) - 6,446. Nilai residual ini berdistribusi normal dan hal ini bisa dilihat pada gambar Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual Dependent variable : kepuasan pelanggan bahwa titik –titik ploting yang terdapat pada gambar selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik probability plot dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal. Dan untuk menjawab hipotesis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dilakukan uji t dengan hasil Dari sini

dapat dijawab hipotesisnya, bahwa apabila nilai t hitung $>$ dari nilai t tabel, maka H_a diterima, t hitung 0,70 dan t tabel 0,67 (sesuai tabel t pada lampiran). Maka H_a diterima yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Megumie Ramen Amuntai. Maka hipotesis bahwa diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima karena dapat dibuktikan kebenarannya.

SARAN

1. Dari hasil penelitian terdapat persentasi tidak setuju dalam variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. dan ini menjadi masukan bagi pemilik Megumie dan para pegawai pelayanan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang tentunya akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan kedepannya.
2. Agar pegawai pelayanan memberikan sikap peduli dan perhatian yang lebih pada pelanggan, lebih ramah, lebih tanggap dan memperhatikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Agar Pemilik megumie lebih memperhatikan kelengkapan fasilitas megumie agar lebih menarik minat pelanggan untuk mengunjungi dan merekomendasikan orang lain untuk makan di megumie.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur rohman. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Mr.Montir™ Citayam. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Bungin, Burhan.2013. *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi, format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosial, kebijakan publik, komunikasi, manajemen dan pemasaran*.Kencana Prenada Media Group Jakarta
- Darmawan. Deni.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Ferdinand, Augusty.2014. *Metode penelitian manajemen*. Seri Pustaka Kunci12/2014
- Jamil Rifani. 2017. Pengaruh analisis jabatan dan analisis pekerjaan terhadap kinerja guru SMP/MTs Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Jumai Latte. 2017. Pengaruh product perceived quality dan citra toko terhadap minat beli produk label pribadi indomaret Tanah Grogot. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Martono, Nanang.2014. *Metode penelitian kuantitatif.analisis isi dan analisis data sekunder*. PT Raja Grafindo Persada Jakarta
- Muh.Yunus Bandu. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Mukarom,muhibudin.2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia
- Mulyadi,deddy.2016. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta bandung
- Nahrawi, Nurul. 2019. *Pengantar Statistika Sosial*. Hemat Publishing
- Pasolong, harbani. 2011 *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung
- Sarwono, Jonathan.2014. *Riset skripsi dan tesis dengan SPSS 22*.PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia

- Sugiyono, 2014. *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta Bandung
- Tim STIA. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi (S1)*
- Edisi Revisi*. STIA Amuntai
- Umar, Husein. 2011. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis Bisnis*. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada Jakarta