

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI RESTORAN KINAMANG MANADO

Level of Costumer Satisfaction With Service at Manado Kinamang Restaurant

Jhudhitha Dace Rumondor, Celcius Talumingan, dan Rine Kaunang
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

The objective of this research is to know the level of customer satisfaction with service at Kinamang Restaurant. This research was conducted in March to June 2019. The research used primary data obtained directly from the object of research, namely data obtained from consumers of Kinamang Manado Restaurant through direct interviews with 30 respondents using a questionnaire prepared as well as secondary data. obtained through books, journals, and literature-literature relating to this research. Methods data collection is done by using a survey, measured by a Likert scale. The research result showed that the level of consumer satisfaction with the service at Restoran Kinamang from the service variable was 79.53%, generally classified as neutral. In particular, the level of consumer satisfaction with the service at Restoran Kinamang for the satisfied category was at 85.66% responsiveness and 84.66 empathies and 80% confidence, for the neutral category which was real evidence of 78%, and service reliability 68%.

Keyword: *Satisfaction, Consumer, Kinamang Restaurant, Likert Scale*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Jumlah penduduk yang sangat banyak membawa berbagai implikasi penting bagi kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia. Salah satu implikasi penting adalah kebutuhan pangan yang sangat banyak untuk memenuhi konsumsi penduduk. Dampak dari Peningkatan kebutuhan pangan masyarakat terhadap tersedianya usaha penyediaan makanan maka banyak timbulnya perusahaan-perusahaan atau usaha-usaha di bidang kuliner.

Kota Manado adalah salah satu kota yang banyak mendirikan usaha di bidang kuliner seperti Restoran hal ini dikarenakan masyarakat manado yang sangat terkenal dengan masyarakat yang hobi makan. Salah satu restoran yang ada di Kota Manado adalah Restoran Kinamang. Restoran Kinamang ini

menyajikan makanan yang berasal dari ikan air tawar dan seafood dengan menyajikan berbagai macam menu Paket Diantaranya: paket cumi-cumi bakar, paket bobara laut, paket kuah asam, paket woku, paket goropa, paket tuna bumbu rw, paket dada tuna, paket rahang tuna, paket oci bakar, paket tuna daging, paket mujair bakar, paket kakap, paket tindarung, paket bobara laut, dan paket bobarah putih. Makanan perpaket ini yang sebagian dilengkapi dengan sayur yang sebagian tidak, serta dilengkapi juga dengan bumbu-bumbu yang diambil dari bahan-bahan pertanian, tidak ketinggalan di Restoran Kinamang juga menyajikan salah satu menu yang berbahan dasar tanaman pertanian yaitu ubi rebus.

Salah satu cara yang mampu mendukung untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah pelayanan. Dengan demikian Restoran Kinamang dituntut untuk dapat melakukan pe-

layanan yang baik sehingga mampu membuat konsumen untuk terus berkunjung ke Restoran Kinamang.

Perumusan Masalah

Dengan banyaknya Restoran ikan bakar berpaket di Manado, maka Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen Restoran Kinamang dilihat dari aspek Pelayanan?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Restoran Kinamang dilihat dari aspek pelayanan yang dilakukan karyawan Restoran Kinamang Manado.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan Uraian pada rumusan masalah maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan khususnya Restoran Kinamang dalam usaha pencapaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dibuat selama 3 bulan yaitu bulan Maret sampai bulan Mei 2019. Dari mulai persiapan sampai dengan penyusunan laporan hasil penelitian, tempat penelitian yaitu di Restoran Kinamang Manado.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu data yang didapat dari konsumen Restoran Kinamang Manado melalui wawancara secara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang telah disiapkan serta data sekunder yang didapat melalui buku-buku, jurnal, dan literature- literatur yang berkaitan dengan pembahasan permasalahan yang memiliki hubungan dengan penelitian ini.

Teknik dan Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisisioner, dan wawancara yang dilakukan kepada pihak pimpinan dan konsumen Restoran Kinamang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *accidental sampling*, dimana peneliti mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Restoran Kinamang Manado. Jumlah sampel yaitu 30. Kuisisioner diberikan kepada konsumen setelah mengkonsumsi dan yang bersedia diwawancarai. Pengambilan dilakukan Seminggu 2 kali yaitu pada hari biasa hari Selasa dan Weekend yaitu hari Jumat.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun variable variable yang diukur dalam penelitian ini yaitu :

1. Karakteristik Responden
 - a. Nama ialah nama lengkap responden
 - b. Umur ialah usia responden (tahun)
 - c. Jenis Kelamin dibedakan menurut jenis kelamin Laki-Laki dan Perempuan
 - d. Tingkat Pendidikan ialah lamanya responden menempuh pendidikan
 - e. Pekerjaan ialah profesi dari responden saat diwawancara
 - f. Pendapatan per bulan adalah gaji yang diterima responden (Rp.)
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yang diberikan oleh pihak restoran Adapun variabel-variabel yang diukur sebagai berikut:
 - a. Keandalan jasa pelayanan (*reliability*)
Indikatornya sebagai berikut :
 - 1) Kecepatan dalam melayani konsumen
 - b. Daya tanggap (*responsiveness*)
Indikator-indikatornya sebagai berikut :
 - 1) Kesigapan karyawan memberikan pelayanan dalam menangani keluhan para konsumen
 - 2) Kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan dari konsumen
 - c. Keyakinan (*assurance*)
Indikator-indikatornya sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan karyawan terhadap produk yang dijual
- 2) Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- 3) Bukti nyata (*Tangible*)

Indikator-indikatornya sebagai berikut :

- 1) Kenyamanan ruangan
- 2) Ketersediaan tempat parkir yang luas
- 3) Kerapian penampilan karyawan
- 4) Tersedianya toilet

d. Empati (*emphaty*)

Indikatornya sebagai berikut :

- 1) Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan Konsumen

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif yaitu untuk menggambarkan dan mengukur Tingkat Kepuasan konsumen Restoran. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang, Soegiyono dalam Sunyoto (2014). Dalam skala likert, variabel yang akan di Dengan Interpretasi nilai:

ukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert, yang berupa kata-kata, antara lain:

SP = Sangat Puas (skor= 5)

P = Puas (skor= 4)

N = Netral (skor= 3)

TP = Tidak Puas (skor= 2)

STP = Sangat Tidak Puas (skor= 1)

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan: Jumlah skor tiap kriteria = capaian skor X jumlah responden, jadi:

$$S5 = 5 \times 30 = 150$$

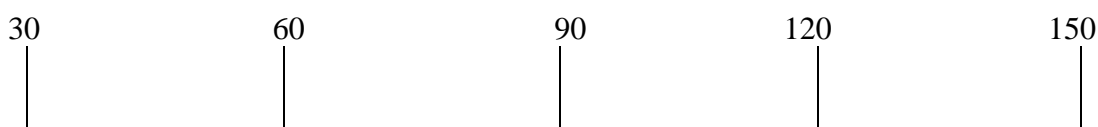
$$S4 = 4 \times 30 = 120$$

$$S3 = 3 \times 30 = 90$$

$$S2 = 2 \times 30 = 60$$

$$S1 = 1 \times 30 = 30$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan skor tertinggi = 150 (sangat puas), jumlah skor terendah = 30 (sangat tidak puas).



Gambar 1. Interpretasi nilai dari masing-masing pertanyaan

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui kepuasan konsumen : Jumlah Skor keseluruhan kriterium = capaian jumlah skor X jumlah responden X jumlah instrument pertanyaan

$$S5 = 5 \times 30 \times 10 = 1.500$$

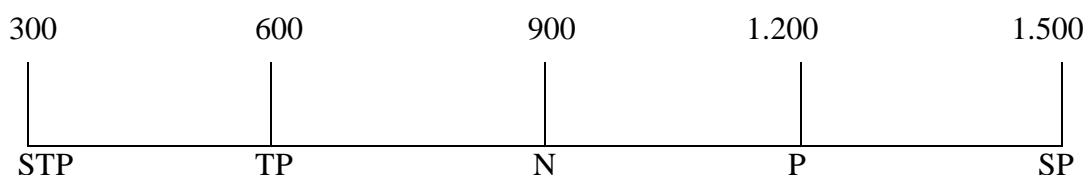
$$S4 = 4 \times 30 \times 10 = 1.200$$

$$S3 = 3 \times 30 \times 10 = 900$$

$$S2 = 2 \times 30 \times 10 = 600$$

$$S1 = 1 \times 30 \times 10 = 300$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 1.500 (sangat puas), jumlah skor terendah = 300 (sangat tidak puas).



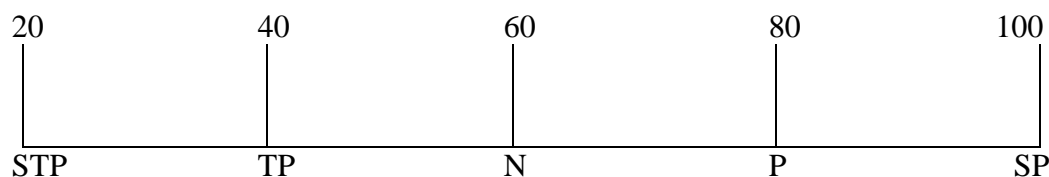
Gambar 2. Interpretasi nilai berdasarkan data

Analisis Indeks Kepuasan

Menurut Riduwan (2008) dalam buku Rumus dan data dalam analisis statistika, adalah sebagai berikut:

$$TKK = \frac{\text{Jumlah skor hasil pengukuran data}}{\text{Jumlah skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi nilai:



Gambar 3. Persentase kepuasan Konsumen

Keterangan kriteria interpretasi skor kepuasan konsumen:

- Angka 20% - 39.99% = Sangat Tidak Puas
- Angka 40% - 59.99% = Tidak Puas
- Angka 60% - 79.99% = Netral
- Angka 80% - 99.99% = Puas
- Angka 100% = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Restoran Kinamang

Restoran Kinamang didirikan pada bulan Februari tahun 2016. Sebelum menjadi restoran seperti sekarang ini area kinamang merupakan rumah tua. Area ini menjadi area tempat penjualan ikan cakalang yang kurang lebih 1 tahun menjadi tempat penjualan ikan cakalang fufu. Di tahun 2016 kemudian berdiri Restoran Kinamang, nama Kinamang ini diambil dari nama rumah tua yang berada di area

tersebut, pemilik dari Restoran Kinamang pada saat membangun restoran sengaja tidak memberi nama berbeda dari rumah tua yang dahulu berada di area tersebut karena arti dari Kinamang yaitu tempat yang diberkati. Restoran Kinamang merupakan restoran pertama dari empat restoran yang dimiliki oleh Bapak Ronald Asiku diantaranya Restoran Kinamang, Restoran Selera Laut, Restoran Pondok Ikan dan Kampung Ikan.

Struktur Kepemimpinan

Restoran Kinamang merupakan usaha dari Bapak Ronald Asiku yang mempercayakan pengelolaan restoran kepada Bapak Frangklin Pirie (*Manager*) dan *Kitchen Manager* oleh saudara Ferdynan Kakombore, yang membawahi kurang lebih 19 karyawan.

Sitem Pemesanan

Sitem pemesanan Restoran Kinamang dilakukan secara langsung dan tidak langsung, secara langsung yaitu dengan melakukan pemesanan saat tiba di restoran dan secara tidak langsung yaitu dengan sistem reservasi melalui Telepon.

Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 responden diambil dari konsumen Restoran Kinamang Manado. sampel dalam penelitian ini diklarifikasikan berdasarkan umur, pendidikan terakhir, jenis kelamin, pekerjaan utama dan pendapatan perbulan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden

Umur Responden

Responden yang diteliti berdasarkan Umur, hal ini dimaksud untuk mengetahui umur dari para responden yang terlibat dalam penelitian ini karena pada setiap tahapan umur seseorang itu berbeda dalam pemenuhan kebutuhannya sehingga berbeda tingkat konsumsinya.

Tabel 1. Umur Responden

No	Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	21-30	20	67
2	31-40	5	17
3	41-50	3	10
4	51-60	2	6
	Jumlah	30	100

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang diambil sebagai sampel jumlah responden yang paling banyak

pada umur 21-30 tahun dengan jumlah 20 orang dengan persentase sebesar 67%

Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SMK	10	33
2	SMA	14	47
3	S1	3	10
4	D3	1	3
5	SMP	2	7
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu pada tingkatan SMA dengan jumlah 14 orang dengan persentase 47%.

Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Jenis Kelamin dari Konsumen Restoran Kinamang Manado

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	15	50
2	Perempuan	15	50
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang diambil sebagai sampel, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang dengan dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 15 orang dengan persentase 50%

Pekerjaan Utama Responden

Tabel 4. Jenis pekerjaan yaitu pekerjaan utama dari Konsumen Restoran Kinamang Manado

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	PNS	2	6.67
2	Swasta	17	56.67
3	Mahasiswa	6	20
4	Guru	1	3.33
5	Sopir	3	10
6	IRT	1	3.33
	Jumlah	30	100

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang terbanyak yaitu pada tingkatan Swasta dengan jumlah 17 orang dengan persentase 56.67%.

Pendapatan Perbulan Responden

Tabel 5. Pendapatan dari Konsumen Restoran Kinamang Manado

No.	Pendapatan Perbulan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	< 1.000.000	8	26
2	1.000.000-2.000.000	11	37
3	2.100.000-3.000.000	5	17
4	3.100.000-4.000.000	3	10
5	4.100.00-5.000.000	2	7
6	>5.000.000	1	3
	Jumlah	30	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa pendapatan perbulan responden yang terbanyak yaitu pada tingkatan 1.000.000-2.000.000 jumlah responden 11 orang dengan persentase 37% dan pendapatan perbulan yang paling sedikit responden yaitu >5.000.000 jumlah responden 1 orang dengan persentase 3%.

Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen

Untuk mempermudah penilaian dalam menganalisis jawaban dari 30 orang responden melalui kuisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen

terhadap pelayanan di Restoran Kinamang penulis membagi pertanyaan kedalam lima dimensi yaitu, keandalan jasa (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), keyakinan (*assurance*), bukti nyata (*tangible*), empati (*emphaty*).

Perhitungan Skor Variabel Keandalan Jasa Pelayanan (*reliability*)

Pada tabel 6 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih pada jawaban netral dengan jumlah responden 18 dan persentase responden berjumlah 60%.

Tabel 6. Kecepatan Dalam Melayani Konsumen

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	12	40	48
Netral	3	18	60	54
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	102

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Perhitungan Skor variable Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 7. Kesigapan Karyawan Memberikan Pelayanan dalam Menangani Keluhan Para Konsumen

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	30	45
Puas	4	19	63.33	76
Netral	3	2	6.67	6
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Total		30	100	127

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 7 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban puas dengan jumlah responden 19 orang dan persentase responden yaitu 63.33%

Tabel 8. Kemampuan Karyawan dalam Menjawab Setiap Pertanyaan dari Konsumen

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	13	43.33	65
Puas	4	14	46.67	56
Netral	3	3	10	9
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	130

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 9 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban puas dengan jumlah responden 14 orang dan persentase responden yaitu 46.67%.

Tabel 9. Rekapitulasi Total skor, Indeks Kepuasan dan Intretasi Terhadap Pelayanan dilihat dari dimensi Daya Tanggap(*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
1	Kesigapan Karyawan Memberikan pelayanan dalam menangani keluhan para konsumen	127	84.66	Puas
2	Kemampuan Karyawan Dalam Menjawab setiap Pertanyaan dari Setiap Konsumen	130	86.66	Puas
	Total	257	85.66%	Puas

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari seluruh indikator indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terletak pada angka 85.66%. Artinya secara keseluruhan indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Restoran Kinamang Manado jika dilihat dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) Responden puas.

Perhitungan Skor Variabel Keyakinan (*assurance*)

Pada tabel 10 berdasarkan data yang ada semua responden memilih jawaban puas dengan jumlah responden 30 orang dan persentase responden yaitu 100%. Pada tabel 11 berdasarkan data yang ada semua responden memilih jawaban puas dengan jumlah responden 30 orang dan persentase responden yaitu 100%.

Pernyataan pada Tabel 12 memiliki indeks kepuasan konsumen yang sama yaitu pengetahuan karyawan terhadap produk yang dijual total skor yaitu 120.

Tabel 10. Pengetahuan Karyawan Terhadap Produk yang dijual

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	30	100	120
Netral	3	-	-	-
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	120

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Tabel 11. Keramahan Karyawan dalam Melayani Konsumen

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	30	100	120
Netral	3	-	-	-
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	120

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Tabel 12. Rekapitulasi Total Skor, Indeks Kepuasan Konsumen dan Interpretasi Terhadap Pelayanan Dilihat Dari Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
1	Pengetahuan Karyawan Terhadap Produk Yang dijual	120	80	Puas
2	Keramahan Karyawan dalam Melayani Konsumen	120	80	Puas
	Total	240	80	Puas

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Perhitungan Skor Variabel Bukti Nyata (*Tangible*)

Tabel 13. Kenyamanan Ruangan

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	30	45
Puas	4	15	50	60
Netral	3	6	20	18
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	123

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 13 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban puas dengan jumlah responden 15 orang dan persentase responden yaitu 50%

Tabel 14. Ketersediaan Lahan Parkir yang Luas

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	18	60	90
Puas	4	12	40	48
Netral	3	-	-	-
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	138

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 14 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban sangat puas dengan jumlah responden 18 orang

Tabel 15. Kerapian Penampilan Karyawan

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	-	-	-
Netral	3	30	100	90
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	90

Sumber : Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 15 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban Netral dengan jumlah responden 30 orang dan persentase responden yaitu 100%. Angka Indeks kepuasan konsumen mengenai kerapian penampilan karyawan yaitu $90/150 \times 100 = 60\%$ sehingga tergolong netral.

Tabel 16. Tersedianya Toilet

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	7	23.33	35
Puas	4	12	40	48
Netral	3	11	36.67	33
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	116

Sumber: Diolah dari data primer, 2019

Pada Tabel 16 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban puas dengan jumlah responden 12 orang dan persentase responden yaitu 40%.

Tabel 17 menunjukkan bahwa dari seluruh indikator indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari dimensi bukti nyata (*Tangibles*) terletak pada angka 78%.

Tabel 17. Rekapitulasi Total Skor, Indeks Kepuasan Konsumen dan Interpretasi Terhadap Pelayanan Dilihat Dari Dimensi Bukti Nyata (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
1	Kenyamanan Ruangan	123	82	Puas
2	Ketersediaan Tempat Parkir Yang Luas	138	92	Puas
3	Kerapian Penampilan karyawan	90	60	Netral
4	Tersedianya Toilet	116	77.33	Puas
	Total	467	78	Netral

Sumber: Diolah dari data Primer, 2019

Perhitungan Skor Variabel Empati (*Empathy*)

Tabel 18. Kemampuan Karyawan dalam Memahami Kebutuhan Konsumen

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (orang)	Persentase Responden (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	11	36.67	55
Puas	4	15	50	60
Netral	3	4	13.33	12
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		30	100	127

Sumber: Diolah dari data Primer, 2019

Pada Tabel 18 berdasarkan data yang ada responden paling banyak memilih jawaban puas dengan jumlah responden 15 orang dan persentase responden yaitu 50%, sedangkan responden yang lain memilih jawaban Netral dengan jumlah responden 4 orang dengan persentase 13.33%. Angka Indeks kepuasan konsumen mengenai kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen yaitu $127/150 \times 100 = 84.66\%$ sehingga tergolong Puas dengan total skor 127.

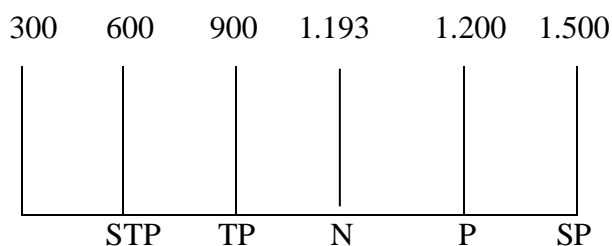
Rekapitulasi Total Skor, Indeks Kepuasan dan Interpretasi Nilai

Untuk Mengetahui letak kepuasan konsumen dalam tingkat kepuasan konsumen Restoran Kinamang Manado, maka perlu dihitung jumlah keseluruhan skor pada setiap kriterium, dimana sesuai hasil penelitian ini skor mencapai 1193. Pada penelitian ini jumlah skor ideal (skor tertinggi) yaitu 1500 (Sangat Puas) dan Jumlah skor terendah yaitu 300 (Tidak Puas). Berdasarkan data yang diambil dari 10 instrumen pertanyaan yang diajukan kepada 30 Responden dengan indeks kepuasan konsumen sebagaimana digambarkan pada Gambar 4.

Tabel 19. Rekapitulasi Total Skor Pengambilan Data, Indeks Kepuasan Konsumen dan Interpretasi dari Konsumen Restoran Kinamang Manado

No	Variabel	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen(%)	Interpretasi
1	Keandalan Jasa Pelayanan	102	68	Netral
2	Daya Tanggap	257	85.66	Puas
3	Keyakinan	240	80	Puas
4	Bukti Nyata	467	78	Netral
5	Empaty	127	84.66	Puas

Sumber: Diolah dari data primer



Gambar 4. Indeks Tingkat Kepuasan konsumen Berdasarkan Data

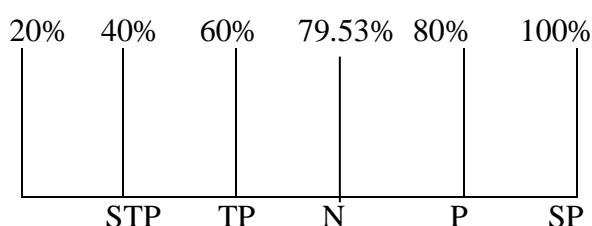
Tingkat Kepuasan Konsumen

$$= \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengukuran Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal Tertinggi}} \times 100\%$$

Tingkat Kepuasan Konsumen

$$= \frac{1193}{1500} \times 100\% = 79.53\%$$

Dengan Indeks Tingkat Kepuasan konsumen yaitu:



Angka 20% - 39.99% = Sangat Tidak Puas
 Angka 40% - 59.99 % = Puas
 Angka 60% - 79.99% = Netral
 Angka 80% - 99.99% = Puas
 Angka 100% = Sangat Puas

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Skala Likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Restoran Kinamang Manado berada pada titik 79.53% dan tergolong netral.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Restoran Kinamang Manado secara umum tergolong netral dengan angka indeks kepuasan konsumen 79.53%.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen pihak Restoran Kinamang Manado harus meningkatkan dan memperhatikan keandalan jasa pelayanan dan bukti nyata. Keandalan jasa pelayanan yang dimaksud berkaitan dengan kecepatan pelayanan dalam hal ini penyajian makanan perlu ditingkatkan kecepatannya agar konsumen bisa merasa sangat puas terhadap kecepatannya dan bukti nyata yang dimaksud berkaitan dengan kerapian penampilan pelayan perlu diperhatikan agar pelayan berpenampilan rapih sehingga konsumen bisa merasa puas terhadap penampilan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Sunyoto, Danang. 2014. *Praktik Riset perilaku Konsumen*. CAPS (Center Of academic Publishing Service. Jl. Cempaka putih No 8 Yogyakarta).