

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano

Herling Junior W. Sumolang
Johny Revo Elia Tampi
Aneke Y. Punuindoong

Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Email ; herling.sumolang15@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of Service Quality on Consumer Satisfaction Amarise Cake Tondano. With the formulation of the problem Is the Quality of Service Affects Consumer Satisfaction Amarise Cake Tondano . In this study using a quantitative approach, with a sample of 60 respondents. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. Data collection in this study was carried out using a questionnaire. The analytical technique used in this study uses Simple Regression Analysis. Data that has met the requirements for analysis, processed using the SPSS 25 program. From the results of statistical tests, this study found that service quality had an effect on consumer satisfaction of Amarise Cake Tondano. The results of the coefficient of determination obtained a significance value of 93.8%. It can be concluded that service quality has a significant effect on consumer satisfaction with Amarise Cake Tondano.*

Keywords: *Service Quality To Consumer Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano. Dengan rumusan Masalah Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan digunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan Analisis Regresi Sederhana. Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 25. Dari hasil pengujian secara statistik, Dalam Penelitian ini menemukan Bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amarise Cake Tondano. Hasil Koefisien determinasi-diperoleh nilai signifikansi 93.8% Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen Amarise Cake Tondano.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pendahuluan

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat tak terkecuali di bidang jasa pembuatan makanan ringan seperti cake. Pada saat ini Korean cake atau pun custom cake yang penampilan dan gambarnya di konsep sendiri dari konsumen menjadi bisnis menjual jasa yang cukup baik, khusus nya untuk di daerah Minahasa masih minim atau jarang untuk bisnis pembuatan cake seperti ini. Pengusaha harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dalam jasa, kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang tidak dapat dianggap remeh begitu saja. Bahkan dalam perkembangan saat ini, teori kepuasan merupakan sebuah konsep yang sangat penting dalam studi pemasaran. Persaingan merupakan hal yang sangat

terjadi pada dunia bisnis tidak terkecuali pada usaha kuliner saat ini. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku usaha untuk mampu bersaing dipasar. Pada saat ini ada beberapa usaha cake yang serupa dengan Amarise Cake khususnya di Minahasa. Seperti yang banyak di kenal yaitu Holland Bakery yang mempunyai beberapa cabang usaha di Minahasa, Tomohon, hingga di Manado. *Holland Bakery* menjual produk yang hampir sama seperti Amarise Cake hanya saja produk yang di jual pada *Holland Bakery* tidak dapat di custom oleh konsumen yang menjadi keunggulan dari Amarise Cake. Pada jasa pembuatan Cake di Amarise Cake juga tersedia pangan-taran cake yang telah di pesan oleh konsumen untuk di antar ke tempat tujuan. Ini yang menjadi keunggulan yang berada di Amarise Cake yang tidak ada di pesaingnya. Hanya saja saat

ini tidak mempunyai cabang seperti Holland Bakery.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian di Amarise Cake tempat atau toko yang menjual jasa pembuatan cake custom. Amarise Cake merupakan jasa yang bergerak di bidang pembuatan cake yang berkonsep menjual jasa dengan membuat cake seperti yang konsumen mau atau dengan kata lain custom cake. Amarise Cake membuat kue atau cake di saat ada konsumen yang me-mesan terlebih dahulu. Cake pada Amarise Cake harus melalui tahap pre order atau memesan terlebih dahulu dengan konsep cake yang telah di siapkan atau di sediakan oleh konsumen terlebih dahulu. Amarise Cake juga berkonsep seperti menggambar di atas kue atau cake. Berdasarkan latar belakang masalah maka dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Amarise cake Tondano”

Tinjauan Pustaka Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah derajat yang paling tinggi (unggul) yang diinginkan dan kontrol dari variasi pencapaian keunggulan, dalam pertemuan keduanya yang diminta pelanggan. Sedangkan Fitzsimmons (1994) mengatakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas jasa yang dapat diartikan persepsi perbandingan dari jasa yang diterima dari harapan jasa yang diinginkan.

R.J. Pio (2008) tidak ada definisi yang khusus tentang kualitas layanan. Namun terdapat beberapa elemen yang menjadi panduan dalam memahami tentang kualitas layanan yaitu 1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan 2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan proses 3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Dengan demikian kualitas jasa berkaitan dengan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan atas produk dengan melalui suatu proses sehingga ada kemungkinan kondisi kualitas layanan dapat berubah.

Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan bagi konsumen, sehingga tercipta kepuasan konsumen yang dapat memberikan seperti menciptakan harmonisasi antara konsumen. Pengertian kepuasan konsumen dapat diketahui melalui beberapa penulis.

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan

konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Konsekuensi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Bagi pemerintah, konsep kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih jelas tentang seberapa puas atau tidak puas konsumen lain terhadap produk atau jasa tertentu. Dan perusahaan jasa yang bagus tahu bahwa sikap karyawan yang positif akan mendorong kesetiaan pelanggan yang lebih kuat.

Hawkins & Lonely (1997) dalam Maylina (2002) menyebutkan atribut atribut pembentukan kepuasan pelanggan terdiri dari :1. *Value to Price Relationship*, yaitu merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha. 2. *Product Quality*, yaitu merupakan mutu dari semua komponen- komponen yang membentuk produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah atau dapat memberikan manfaat kepada pelanggannya. 3. *Product Features*, yaitu merupakan komponen – komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan manfaat. 4. *Reliability*, yaitu merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dari badan usaha yang dapat diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan atau sesuai dengan harapan pelanggan. 5. *Warranty*, yaitu penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak dalam suatu kondisi di-mana suatu produk mengalami kerusakan. 6. *Respon to and Remedy of Problems*, merupakan sikap dari karyawan di dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan atau membantu pelanggan di dalam mengatasi masalah yang terjadi. 7. *Sales Experience*, yaitu merupakan hubungan antara semua antar pribadi antara karyawan dengan pelanggan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian. 8. *Convenience of Acquisition*, yaitu merupakan kemudahan yang diberikan oleh badan usaha kepada pelanggan terhadap produk yang dihasilkannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

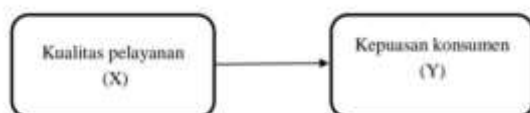
1. Kualitas Produk konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas Pelayanan terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
3. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan tertentu.
4. Harga produk mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101), atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
2. Minat menggunakan jasa kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk menggunakan jasa kembali.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Amarise Cake Tondano.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif Deskriptif yakni mengumpulkan, menyusun, mengolah serta menganalisis data dalam bentuk yakni angka yang

dalam praktiknya diberikan perlakuan tertentu yang diteliti didalamnya. Menurut Sugiyono (2010:13) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan pada Amarise cake Tondano Adapun waktu untuk penulis mengumpulkan data untuk melakukan Penelitian yaitu berjangka 3 bulan yakni pada Agustus-Oktober tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Amarise cake Tondano Dan Penentuan sampel penelitian sebesar 60 orang Konsumen dengan Menggunakan Rumus Roscoe, menggunakan semua dari populasi. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis korelasi sederhana (Bivariate Correlation) digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dengan Menggunakan Metode (1); Uji Regresi linier Sederhana, . Dan Uji Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1); Uji Koefisien Determinasi, (2) Uji t Parsial.

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) dengan 10 Pertanyaan, dan Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) dengan 10 Pertanyaan Hasil Uji dapat diketahui bahwa semua item pernyataan kuesioner semua dinyatakan valid dengan Rata Nilai Variabel X 0.769 dan Variabel Y 0.899, dengan R tabel 0,2542 karena sesuai dengan teknik pengambilan keputusan $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga semua item tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data .Hasil Uji Reliabilitas diketahui variabel Kualitas Pelayanan X, Nilai Cronbach's Alpha Sebesar 0,940 dan Variabel Kepuasan Konsumen Y 0,968. Maka dinyatakan reliabel, dengan demikian dapat dipercaya, karena sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,05.

Tabel Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Model		X	Y
X	Pearson Correlation		.512
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
Y	Pearson Correlation	.512	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil bahwa $0,001 < 0,05$ maka bisa dijelaskan bahwa kuisisioner dalam penelitian ini saling berkorelasi. Nilai Pearson correlation bersifat positif dengan jumlah 0,512 maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara positif terhadap kepuasan pelanggan dan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sedang.

Tabel Hasil Uji Regresi linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients	
1.	(Constant)	-.985	.984		.321
	Kualitas_Pelayanan	.632	.021	.968	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 25, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear Sederhana sebagai berikut : $Y = 0.985 + 0,632 X$ Penjelasan nya adalah bahwa nilai konstanta sebesar 0.985, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.985 dan Koefisien regresi X sebesar 0.632 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,635. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.968 ^a	.938	.937	.86173

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan tabel hasil uji Koefisien Determinasi diatas, dapat dilihat bahwa nilai R square adalah sebanyak 0,38. Hal ini berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen adalah sebesar 93,8% sisanya yaitu 6,2% dijelaskan oleh variabel-variabel yang tidak diteliti.

Tabel Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients	
1.	(Constant)	-.985	.984		.321
	Kualitas_Pelayanan	.632	.021	.968	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan hasil Uji t di atas , dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.000. Ketentuan

pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Amarise Cake Tondano, diterima.

Pembahasan

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) ber-pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Konsumen (Y) Amarise Cake Tondano Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Apabila pelanggan benar-benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan Konsumen merupakan penilaian Konsumen atau pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan Menurut Konsumen.

Penelitian ini juga sejalan dengan Rumansara (2015) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Penelitian ini Sejalan dengan penelitian dari Wardani (2017) Yang mana secara Simultan Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, juga Penelitian ini sama dengan Penelitian Nelwan, (2016) dengan hasil Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri atas variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Fisik Terhadap kepuasan nasabah, dan Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Kusame (2016) dengan hasil penelitian dimana Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat

terhadap Kepuasan konsumen, dan penelitian ini juga juga sama dengan penelitian Keloay (2019) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, variabel harga, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berarti bahwa di Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan masih sangat penting untuk mempengaruhi Kepuasan konsumen Amarise Cake Tondano. Menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya akan terciptalah kepuasan pelanggan dan pelanggan yang puas akan melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan kepada oranglain untuk berbelanja di tempat yang sama.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amarise Cake di Tondano. Hasil Koefisien determi-nasidiperoleh nilai signifikansi 93.8% Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen Amarise Cake di Tondano.

Referensi

Diandra G. Nelwan, William. A. Areros, Johny R. E. Tampi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Negara Indonesia*

(Persero) Tbk, Cabang Manado, Jurnal Administrasi Bisnis

Gahensya Keloay, Wehelmina Rumawas, Sandra Asoloie. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu Dabu Iris Fresh Wenang Manado*, Jurnal Administrasi Bisnis

Johanes A. Rumansara, John Montolalu, Harry J. Sumampouw.2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada PT Daya Adicipta Wisesa Maumbi Manado*. Jurnal Administrasi Bisnis

Pio, R. J., Sumampouw, H. J. dan Triyono. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado*. Eksekutif Journal of Business and Management. 5, (1), 38-55.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Metho)*. Bandung: Alfabeta.

Tri U. Wardani, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara*.