

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SINTAS PALEMBANG

Lia Handayani, Chandra Satria

Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS)
Indo Global Mandiri, Palembang

Email: liahandayani0701@gmail.com, chandras@stebisigm.ac.id

Abstract

The culinary business is one of the most widely run businesses to date and is a business that never dies. In the last three years, Rumah Sintas has experienced an increase in income, but not with the number of visitors each year which is not in line with existing targets. The aim of this research is to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at Rumah Sintas Palembang. The method used in this research is a quantitative method. Analysis techniques by carrying out various tests such as: data quality test, classical assumption test, simple linear regression analysis and hypothesis testing assisted with SPSS 25 software. The results of this research show that there are 85 samples that have experienced an increase in service quality by 59.2% and the rest 40.9% is influenced by other factors, and the influence of service quality in improving consumer quality reflects activities that are in accordance with an Islamic perspective.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

Abstrak

Bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini dan merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya. Pada tiga tahun terakhir Rumah Sintas mengalami peningkatan pendapatan, namun tidak dengan jumlah pengunjung setiap tahunnya yang tidak sesuai dengan target yang ada. Tujuan Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis dengan melakukan berbagai uji seperti: uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis yang dibantu dengan software SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 85 sampel mengalami peningkatan dalam Kualitas pelayanannya sebesar 59,2% dan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, dan pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas konsumen telah mencerminkan kegiatan yang sudah sesuai dengan perspektif islam.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN

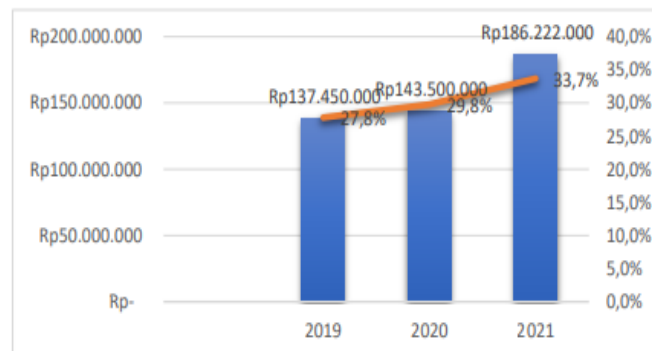
Bisnis kuliner di Indonesia secara kasat mata tumbuh menyebar dimana-mana, menunjukkan bahwa industri kuliner terlihat terus berkembang bahkan dikatakan sedang *booming* (Ferdiani, 2020). Bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini dan merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya (Milenianews, 2019).

Bisnis kuliner, ada hal yang perlu diperhatikan khususnya restoran maupun kafe yaitu, bukan hanya soal rasa, tetapi juga keunggulan produk, pelayanan, dan harga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh para pengusaha restoran. Urusan rasa, itu sudah menjadi hal mutlak. Kemudian, keunggulan lain yang harus ditonjolkan misalnya penyajian makanan dan minuman yang menarik, promosi yang menggiurkan, dan beberapa hal lainnya (Rahayu, 2018).

Restoran dan kafe merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi dan kenyamanan, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi. Hal ini dipengaruhi kebutuhan dan gaya hidup dasar manusia (Suatmodjo & Angelin, 2017). Untuk mengetahui kondisi berdasarkan fenomena yang ada, maka akan dilakukan studi melalui penelitian khususnya di kota Palembang dengan mengambil objek kafe yaitu meninjau sejauh mana kualitas layanan dan pencapaian maksimal kepuasan pelanggan dari usaha tersebut. Lalu sasaran yang dipilih adalah Rumah Sintas Palembang, merupakan sebuah kedai Kopi cepat siap saji dan makanan lainnya.

Observasi awal yang peneliti lakukan terhadap pengelola Rumah Sintas Palembang yang berlokasi di Jalan Jambu No.4, 30 Ilir, Ilir Barat II, Kota Palembang. Kopi dan menu lainnya sudah pasti ada seperti layaknya *caffè* biasa. Namun, ada pula ratusan buku dan zine yang bisa dibaca gratis dan juga tersedia jaringan Wi-Fi. Selain itu, ada pula pilihan tempat duduk. Beberapa ada ruangan di dalam rumah dan belasan kursi di halaman belakang. Dengan banyaknya fasilitas kenyamanan yang diberikan pada konsumen di Rumah Sintas ini menunjukkan jika Rumah Sintas Palembang bisa bersaing di tengah pasar, akan tetapi Bapak Anton selaku pemilik Rumah Sintas mengaku bahwasannya pernah mengalami naik turun atas produksi dan minat konsumen terhadap *caffè shop* yang di kelolanya, ini dibuktikan dengan survei awal yang dilakukan oleh peneliti.

1.1 Grafik Data Pendapatan Rumah Sintas Palembang



Data diatas menunjukkan terdapat penurunan dan peningkatan pada penjualan *caffè shop* Rumah Sintas Palembang setiap beberapa bulan terakhir, ini dapat dilihat pada grafik diatas. Pada grafik diatas menunjukkan di mana pada tahun 2019 terjadi penurunan kualitas penjualan, salah satu penyebab menurunnya kualitas penjualan tersebut dikarenakan virus covid-19 yang tengah melanda Indonesia pada tahun itu yang dimana diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar atau PSBB sehingga membatasi aktivitas manusia termasuk jual beli dan ini sangat berpengaruh pada tingkat volume penjualan.

1.2 Tabel
Data Pengunjung Rumah Sintas Palembang

No.	Tahun	Target	Realisasi
1.	2019	4.800	3.400
2.	2020	6.600	3.800
3.	2021	7.920	6.900

Sumber : Rumah Sintas Palembang

Data diatas menunjukkan terdapat jumlah kunjungan setiap tahunnya pada Rumah sintas Palembang, yang mana setiap tahunnya Rumah Sintas Palembang memiliki target pengunjung. Meskipun pada grafik diatas mengalami peningkatan pendapatan, namun realitanya tidak dengan jumlah pengunjung setiap tahunnya yang tidak sesuai dengan target yang ada. Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada Rumah Sintas Palembang. Alasan memilih usaha tersebut karena cukup diminati oleh kalangan pemuda, orang tua bahkan remaja di Kota Palembang. Selanjutnya, alasan memilih aspek kualitas pelayanan dan kaitannya terhadap kepuasan konsumen adalah karena keduanya diketahui memiliki relevansi. Selain itu adalah karena adanya hal-hal teknis yang menjadi solusi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Salah satu cara menciptakan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima. Itulah yang menjadi alasan pelayanan berkualitas penting bagi konsumen. Adanya pelayanan yang terbaik kepada konsumen menjadi tolak-ukur kesuksesan dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul yaitu: “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang.*”

Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sintas Palembang?

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha perusahaan dalam pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan pelayanan agar mampu mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Ramli S, 2019).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul akibat membandingkan persepsi dan harapan-harapannya dengan hasil-hasil yang didupatkannya (Kotler, 2004). Kepuasan konsumen adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat (Lesmana, R., 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kasus Rumah Sintas Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu orang yang pernah berkunjung ke Rumah Sintas. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 85 sampel. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	85	34.00	50.00	41.8824	3.82165
Kepuasan Konsumen	85	34.00	50.00	42.5529	3.86531
Valid N (listwise)	85				

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

1. Variabel kualitas pelayanan (X), dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah observasi dalam penelitian adalah 85. Kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 34, nilai maksimum 50, nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 41.8824, dan standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 3.82165. Kesimpulannya tanggapan responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang dapat menggambarkan bagaimana perilaku pegawai menjadi sorotan utama dalam pelayanan tersebut.
2. Variabel kepuasan konsumen (Y), dapat dilihat dari data tersebut bahwa nilai minimum 34, nilai maksimum 50, nilai rata-rata kepuasan konsumen sebesar 42.5529, dan standar deviasi data kepuasan konsumen adalah 3.86531. Kesimpulan tanggapan responden menunjukan bahwa kepuasan konsumen jika memiliki dampak yang dapat menggambarkan bagaimana konsumen puas atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai, yang dapat dilihat dari nilai rata-rata kepuasan konsumen lebih besar dari yang lain.

Statistik Inferensial

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0.672	0.213	Valid
X2	0.664	0.213	Valid
X3	0.618	0.213	Valid
X4	0.666	0.213	Valid
X5	0.535	0.213	Valid
X6	0.467	0.213	Valid
X7	0.706	0.213	Valid

X8	0.591	0.213	Valid
X9	0.607	0.213	Valid
X10	0.676	0.213	Valid

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Dari hasil tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan rhitung > rtabel yaitu $df = R (n-k) = 85 - 2 = 83$, sehingga $rtabel = 0.213$. Dapat ditarik kesimpulan dari tabel di atas menyatakan seluruh pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) memiliki status valid karena rhitung sebesar 0.213 maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0.514	0.213	Valid
Y2	0.531	0.213	Valid
Y3	0.520	0.213	Valid
Y4	0.733	0.213	Valid
Y5	0.661	0.213	Valid
Y6	0.650	0.213	Valid
Y7	0.779	0.213	Valid
Y8	0.598	0.213	Valid
Y9	0.581	0.213	Valid
Y10	0.717	0.213	Valid

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui menyatakan hasil perhitungan rhitung > rtabel yaitu $df = R (n-k) = 85 - 2 = 83$, sehingga $rtabel = 0.213$. dan dapat ditarik kesimpulan dari tabel diatas menyatakan seluruh pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki status valid karena rhitung > rtabel sebesar 0.213 maka dapat diartikan variabel kepuasan konsumen (Y) dinyatakan valid.

Pengujian Reliabilitas ini dilakukan dengan melihat koefisien *alpha Cronbach*. Hasil pengujian Reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat berikut ini:

Tabel 4
Hasil uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	10

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Hasil perhitungan reliabilitas diatas dapat diperoleh nilai Alpha Cronbach's sebesar 0.818 satu-satuan dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 item. Nilai dengan jumlah responden $n = 85$ dan $df n-k = 85 - 2 = 83$, sehingga $rtabel = 0.213$. maka nilai Alpha Cronbach's > rtabel. Dengan demikian nilai Alpha Cronbach's 0.818 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner (X) dinyatakan reliable atau konsisten.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	10

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Hasil perhitungan reliabilitas diatas diperoleh nilai Alpha Cronbach's sebesar 0.828 satu-satunya dengan jumlah pernyataan 10 item. Nilai dengan jumlah responden $n = 85$ dan $df = n - k = 85 - 2 = 83$, sehingga $r_{tabel} = 0.213$ maka nilai Alpha Cronbach's $> r_{tabel}$. Dengan demikian, nilai Alpha Cronbach's $0.828 > 0.213$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner (Y) dinyatakan reliable atau konsisten.

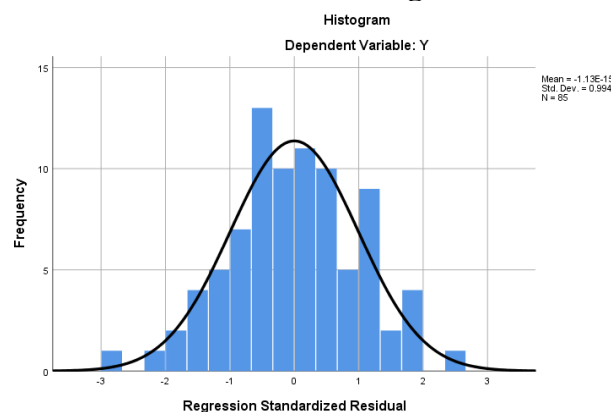
Tabel 6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.46967477
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.044
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki tingkat signifikan diatas 0.05 dimana $0.200 > 0.05$ yang berarti bahwa dalam penelitian ini memiliki data yang berdistribusi normal.

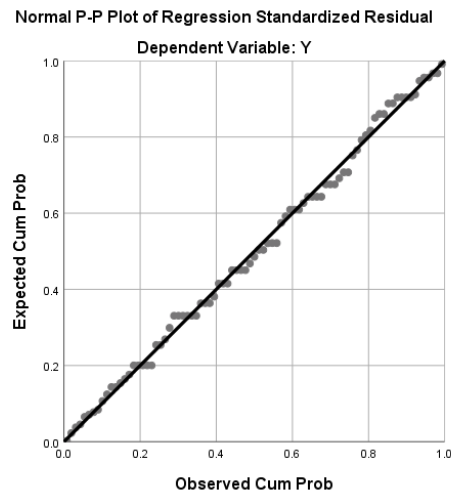
Gambar 7
Grafik Histogram



sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Berdasarkan tampilan gambar diatas dapat dilihat bahwa dari grafik histogram yang berbentuk lonceng, grafik tersebut artinya adalah data yang berdistribusi normal.

Gambar 8
Grafik Normal P-Plots



sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan pendekatan grafik diatas, dapat diketahui bahwa data memiliki distribusi atau penyebaran yang normal. Hal ini ditandai dengan penyebaran titik yang berada disekitar sumbu diagnose dari grafik.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). melalui regresi linear sederhana akan dilakukan pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS 25.

Tabel 9
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.966	2.983	3.341	.001
	Kualitas Pelayanan	.778	.071	.769	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Diperoleh nilai Constant (a) sebesar 9.966 sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0.778. persamaan regresi sederhana dapat ditulis:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 9.966 + 0.778X$$

$$\text{Minat menggunakan} = 9.966 + 0.778 (\text{Kualitas Pelayanan})$$

Persamaan tsb dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- 1) Konstanta a sebesar 9.966, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika tidak ada pengaruh kualitas pelayanan maka nilai kepuasan konsumen sebesar 9.966.
- 2) Konstanta b merupakan angka koefisien regresi yang nilainya sebesar 0.778, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 pengaruh kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0.778.
- 3) Persamaan variabel ini pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 0.778 yang angkanya bersifat positif.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.966	2.983		3.341	.001
	Kualitas Pelayanan	.778	.071	.769	10.969	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Tabel tersebut thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 10.969 sedangkan nilai ttabel ($df = 85 - 2 = 83$) yaitu sebesar 1.663. sedangkan pada nilai signifikansinya yaitu sebesar 000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0.05. karena nilai thitung $>$ ttabel ($10.969 > 1.663$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0.05 ($0.000 < 0.05$), maka hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 11
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	742.671	1	742.671	120.314	.000 ^b
	Residual	512.341	83	6.173		
	Total	1255.012	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Pada tabel uji F diatas menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar $120.314 >$ Ftabel sebesar 3.956 dengan angka signifikan (p value) $0.000 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan variabel

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.587		2.48451

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

sumber: Pengolahan data primer responden tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0.592, satu satuan atau sama dengan 59.2% yang menunjukkan bahwa variabel bebas terdiri dari pengaruh kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan hubungan yang positif terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen (Y) sebesar 59.2%. yang dimaksud dengan hubungan yang positif jika variabel kualitas pelayanan meningkat atau naik maka variabel kepuasan konsumen juga meningkat, begitu juga sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan turun maka variabel kepuasan konsumen juga menurun. Dan sisanya 40,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang, dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 9.966 + 0.778 X$. Dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 9.966 jika tidak ada pengaruh kualitas pelayanan = 0, maka kepuasan konsumen sebesar 9.966 dan koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0.778, angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat 0.778 maka persamaan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.778. disebut positif dari nilai angka 0.778 yang angkanya bersifat positif.

Pengujian secara Parsial (Uji t) bisa disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.969 > 1.663$), yang maknanya H_a diterima sedangkan H_o ditolak serta memiliki tingkat signifikan lebih kecil dari pada taraf signifikansi (α) 0.05 ($0.000 < 0.05$). Disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang.

Hasil pengujian secara Simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $120.314 > F_{tabel}$ sebesar 3.956 yang angka signifikan (p value) $0.000 < 0.05$. dari sini dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sintas Palembang secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan

kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik pelayanan ditunjukkan dengan kondisi ruangan Rumah Sintas Palembang tertata rapi, dan bersih. Bukti kehandalan dari pelayanan yang ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang sigap dalam melayani konsumen. Bukti daya tanggap dari pelayanan yang ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen. Bukti jaminan dari pelayanan ditunjukkan dengan adanya rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Rumah Sintas Palembang. Bukti kepedulian dari pelayanan ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang melayani dengan ramah/senyum. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi.

SARAN

1. Rumah Sintas Palembang agar mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan ke taraf lebih puas atau sangat puas melalui penciptaan inovasi baru yang unik dan berbeda dibanding usaha yang sama oleh pihak lain. Mengingat pula ketatnya persaingan usaha yang sama pada saat ini maka semua dimensi yang ada terkait pelayanan dan kepuasan dalam kategori usaha kafe harus dipenuhi sesuai kaidah *marketing modern* karena kepuasan konsumen juga sangat ditentukan oleh *trend* yang terjadi dan harus sesuai persepsinya atas *performance* produk dalam memenuhi harapan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar kiranya bisa lebih luas dalam membahas permasalahan mengenai kepuasan konsumen dengan menambahkan variabel-variabel independen yang sesuai sehingga bisa memperkuat lagi pembahasan yang ada dengan berbagai aspek-aspek didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdiani, K. . (2020). *Bisnis Kuliner yang akan Booming pada Tahun 2020*. <https://www.modalrakyat.id/blog/bisnis-kuliner-yang-akan-booming-pada%02tahun-2020>
- Kotler, P. dan A. . S. (2004). *Market insight from A to Z: 80 konsep yang harus dipahami oleh setiap manajemen*. Erlangga.
- Lesmana, R., dan R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatatama Piranti Nusa*.
- Milenianews. (2019). *Tren Bisnis 2020, Bisnis Kuliner Masih Akan Tumbuh Berkembang*. <https://milenianews.com/2019/12/13/tren-bisnis-2020-bisnis%02kuliner-masih-akan-tumbuh-berkembang/>
- Rahayu, N. (2018). *Ini 9 Strategi Bisnis Restoran*. <https://www.wartaekonomi.co.id/%0Aread176948/ini-9-strategi-bisnis-restoran>
- Ramli S. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT*.

- ASDP Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–28.
- Suatmodjo, & Angelin, F. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. *Agora*, 5(2), 1–9.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Ferdiani, K. . (2020). *Bisnis Kuliner yang akan Booming pada Tahun 2020*.
<https://www.modalrakyat.id/blog/bisnis-kuliner-yang-akan-booming-pada%02tahun-2020>
- Kotler, P. dab A. . S. (2004). *Market insight from A to Z: 80 konsep yang harus dipahami oleh setiap manajemen*. Erlangga.
- Lesmana, R., dan R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatatama Piranti Nusa*.
- Milenianews. (2019). *Tren Bisnis 2020, Bisnis Kuliner Masih Akan Tumbuh Berkembang*.
<https://milenianews.com/2019/12/13/tren-bisnis-2020-bisnis%02kuliner-masih-akan-tumbuh-berkembang/>
- Rahayu, N. (2018). *Ini 9 Strategi Bisnis Restoran*.
<https://www.wartaekonomi.co.id/%0Aread176948/ini-9-strategi-bisnis-restoran>
- Ramli S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. ASDP Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–28.
- Suatmodjo, & Angelin, F. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. *Agora*, 5(2), 1–9.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

