

STUDI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SUSHI TEI DI GALAXY MALL, SURABAYA

Debbie Yuniar Bing Slamet

Manajemen Layanan dan Pariwisata / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Abstrak - Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sushi Tei di Galaxy Mall, Surabaya. Kualitas layanan diukur melalui *Responsiveness, Food quality, Physical Design and appearance*, dan *Price*. Sedangkan, kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pengalaman makan yang dirasakan pelanggan di tempat makan tersebut secara keseluruhan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas Layanan dan kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di Galaxy Mall, Surabaya mendapatkan penilaian yang cenderung baik, dan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep teori tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran.

Abstract - *This is a research which discover the relationship between service quality and customer satisfaction of Sushi Tei restaurant in Galaxy Mall, Surabaya. Service quality is measured through Responsiveness, Food quality, Physical Design and appearance, and Price. And customer satisfaction is measured through suitability between customer expected and customer experience in Sushi Tei restaurant.*

In this research, author used simple linear regression test methods. The results of the research reveals that both service quality and customer satisfaction levels to the Sushi Tei restaurant in Galaxy Mall, Surabaya tends to be good, and there is a positive causal influence that is significant between quality service and customer satisfaction. Thus, the result of the research is relevant and at the same time supports the theory of the influence of service quality to customer satisfaction. Key words: service quality, customer satisfaction, restaurant.

PENDAHULUAN

Perkembangan jaman yang semakin modern seperti sekarang ini, telah mendorong dan memotivasi masyarakat untuk mendirikan berbagai usaha bisnis dengan tujuan yang sama yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mendapatkan *profit* semaksimal mungkin. Peluang bisnis di Indonesia juga semakin terbuka lebar melihat kondisi perekonomian Indonesia yang belakangan ini terus berkembang ke arah positif.

Perkembangan ekonomi yang cukup stabil ini membawa dampak yang positif bagi dunia usaha, karena dengan ditunjang dengan daya beli masyarakat yang cukup tinggi, sehingga membuka peluang bisnis yang baik bagi para pelaku bisnis yang hendak membuka usaha bisnis. Makin tinggi tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia, maka makin tinggi daya beli masyarakat, dan makin tinggi tingkat daya beli masyarakat, maka makin besar pula peluang bagi para pelaku bisnis untuk membuka usaha bisnis.

Salah satu usaha bisnis yang diperkirakan memiliki prospek yang baik ialah rumah makan dan restoran. Perkembangan di bisnis makanan dan minuman mengalami peningkatan yang cukup pesat saat ini. Tidak kalah dari sektor lainnya, bisnis ini memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, semakin banyak pihak yang tertarik untuk bergelut di bisnis restoran, pihak pebisnis pun saling berlomba untuk meningkatkan kualitas layanannya. Gaya hidup manusia yang selalu mengalami perubahan ini juga yang terus menuntut para pelaku bisnis restoran untuk selalu melakukan inovasi dan menciptakan hal yang baru dan berbeda terkait bidang bisnis yang dijalani.

Setelah diamati dan diteliti, di era globalisasi ini, mayoritas masyarakat kota besar, termasuk kota Surabaya yang merupakan kota

metropolis yang dinamis dan dikenal sebagai kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta ini, lebih menyukai wisata kuliner.

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat pertumbuhan usaha bisnis di bidang rumah makan dan restoran meningkat cukup tinggi. Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur, Tjahjono Haryono, mengatakan, prospek bisnis restoran di Jatim, khususnya Surabaya, diprediksi sangat bagus dan prospektif. Selama ini kinerja pebisnis restoran dan usaha di bidang makanan lainnya juga ditopang atau didukung oleh pesatnya tingkat pertumbuhan Mall dan berbagai pusat perbelanjaan yang selalu menyediakan area *food court* yang cukup besar dengan mayoritas masyarakat kalangan menengah ke atas sebagai pengunjung utamanya, sehingga Tjahjono Haryono pun memprediksikan kuliner Jatim dapat menyaingi kota Jakarta dalam waktu singkat.

Berdasarkan pengamatan oleh Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jatim Tjahjono, bahwa saat masyarakat yang memiliki waktu luang, 49% masyarakat perkotaan biasanya lebih memilih menghabiskan waktu mereka untuk pergi ke *mall*, sebesar 14% mencari restoran baru, 11% nya mencari toko buku, 10% mencari kafe atau warung dan sisanya biasanya pergi ke taman. Karena itulah mendirikan usaha restoran di dalam *mall* merupakan usaha bisnis yang sangat prospektif, baik di masa sekarang maupun untuk kedepannya.

Surabaya lebih senang untuk menghabiskan waktunya ke *mall* dibandingkan ke pantai, museum, taman, ataupun tempat-tempat wisata di kota Surabaya lainnya. Hal tersebut dikarenakan *mall* telah menyediakan seluruh kebutuhan masyarakat ini, baik kebutuhan dalam bentuk makanan, pakaian, ataupun peralatan rumah tangga. Begitu juga dengan *Galaxy Mall* yang terletak di Jl.Dharmahusada Indah Timur 37, Surabaya Timur ini,

menyediakan secara lengkap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengunjungnya. Khususnya kebutuhan di bidang makanan atau wisata kuliner. *Galaxy Mall* merupakan mall di Surabaya yang memiliki jumlah restoran Jepang paling banyak yaitu sebanyak 9 restoran Jepang, sedangkan restoran China dan Amerika sebanyak 7 restoran, restoran Korea sebanyak 3, dan restoran Indonesia dan Malaysia masing-masing sebanyak 2 restoran. Saat ini, restoran Jepang dapat dikatakan paling banyak jumlahnya di *Galaxy Mall* di Surabaya.

Untuk mengetahui restoran Jepang apa yang paling digemari di *Galaxy Mall* di Surabaya, maka peneliti melakukan survei berupa penyebaran polling kuesioner terhadap 40 orang responden di *Galaxy Mall* di Surabaya, dan hasilnya menunjukkan bahwa restoran Jepang merupakan restoran yang paling digemari oleh para responden yang berada di *Galaxy Mall*, dan untuk restoran Jepang favorit, restoran Sushi Tei merupakan restoran Jepang yang paling digemari daripada restoran Jepang lainnya.

Untuk keperluan penelitian ini, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner sigi awal kepada 20 responden yang sesuai dengan karakteristik yang diinginkan, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya dipersepsikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner 20 responden yang pernah mengunjungi restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, 78,60% dari responden menyatakan bahwa restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya memiliki kualitas layanan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis *konklusif eksperimental*. *Konklusif* yaitu tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti

permasalahan yang ada pada restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, dimana data ini diperoleh dari hasil pengumpulan data atau survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden yang telah ditetapkan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Target populasi dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang pernah membeli, makan dan minum di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, dengan karakteristik antara lain berdomisili di Surabaya, pendidikan minimal SMU atau sederajat, dan pernah membeli makanan dan minuman di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Peneliti menetapkan sampel sebanyak 115 responden.

Dalam pengumpulan data, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan variabel, elemen-elemen dan indikator yang mau diukur. Langkah kedua adalah membuat kuesioner. Langkah ketiga adalah melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden sesuai dengan karakteristik populasi yang telah ditentukan dengan menggunakan cara *convenience sampling* untuk mendapatkan data mengenai penilaian kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya. Langkah keempat setelah responden mengisi kuesioner, kuesioner dikumpulkan kembali, selanjutnya diseleksi dan dipilih sesuai dengan karakteristik populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Tahap kelima dan terakhir, kuesioner yang sudah diseleksi diolah dengan membuat tabulasi data, sehingga data tersebut dapat digunakan untuk penelitian. Aras dan skala pengukuran yang digunakan adalah aras pengukuran interval. Untuk metode pengolahan data digunakan uji validitas dan reabilitas, uji regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data sudah valid dan reliabel, maka dilakukan penyebaran terhadap 30 orang responden yang merupakan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya.

Penelitian ini digunakan untuk mengukur sebuah konsep tertentu, atau dengan kata lain, validitas permasalahan mengenai apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu atribut benar-benar dapat mengukur atribut yang dimaksud, sehingga dapat diketahui instrumen tersebut berguna atau tidak. Analisis uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *corrected item total correlation* (r hitung). Hasil *print out SPSS 20,00 for Windows*, dimana sebuah item dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel.

Pada penelitian ini, digunakan $\alpha = 5\%$ dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Berdasarkan tabel data statistik untuk $\alpha = 5\%$ dengan responden sebanyak 30 orang, maka r yang digunakan adalah 0,361.

Tabel 6, menunjukkan rekapitulasi hasil uji validitas variabel kualitas layanan berdasarkan hasil *print out SPSS 20,00 for Windows* yang dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan tabel 6, nilai signifikansi untuk koefisien korelasi antara setiap atribut atau item kualitas layanan lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05%. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan kepada 30 responden untuk seluruh atribut variabel kualitas layanan adalah valid.

Tabel 6
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kualitas Layanan

Pernyataan ke	<i>Corrected item total Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keputusan
1	.617	0,361	Valid
2	.634	0,361	Valid
3	.732	0,361	Valid
4	.771	0,361	Valid
5	.821	0,361	Valid
6	.708	0,361	Valid
7	.738	0,361	Valid
8	.801	0,361	Valid
9	.599	0,361	Valid
10	.751	0,361	Valid
11	.681	0,361	Valid
12	.549	0,361	Valid
13	.749	0,361	Valid
14	.737	0,361	Valid
15	.675	0,361	Valid
16	.784	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, *SPSS 20.00 for Windows*

Setelah semua item pernyataan pada variabel kualitas layanan telah dianggap valid, maka selanjutnya akan dilakukan uji reabilitas. Hasil tanggapan responden terhadap kualitas layanan akan dianggap reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha yang lebih besar dari nilai 0,6. Berdasarkan *hasil print out SPSS 20,00 for Windows*, yang dapat dilihat pada lampiran, menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sebesar 0,930 yang lebih besar daripada 0,6 sehingga hasil tanggapan responden terhadap pernyataan –pernyataan pada kuesioner yang berkaitan dengan kualitas layanan yang dianggap reliabel.

Dengan melakukan metode analisis uji validitas dan reabilitas yang sama dengan variabel kualitas layanan, maka dapat dilihat rekapitulasi uji

validitas variabel kepuasan pelanggan berdasarkan hasil *print out SPSS 20,00 for Windows*, yang ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan ke	<i>Corrected item total Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keputusan
1	.856	0.361	Valid
2	.852	0.361	Valid
3	.836	0.361	Valid
4	.777	0.361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, *SPSS 20.00 for Windows*

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai *corrected item total correlation* (r hitung) yang lebih besar dari r tabel, sehingga dapat diambil keputusan bahwa semua item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dianggap valid.

Setelah semua item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dianggap valid, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan akan dianggap reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari nilai 0,6. Hasil *print out SPSS 20,00 for Windows* yang dapat dilihat pada lampiran, menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sebesar 0,847 yaitu lebih besar dari 0,6. Sehingga hasil tanggapan responden terhadap pernyataan pada kuesioner-kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dianggap reliabel.

B. Tampilan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan instrumen kuesioner pada pelanggan

restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, dan ditemukan 115 sampel penelitian yang valid.

1. Profil Responden

Dalam penelitian ini survei dilakukan terhadap responden yang berdomisili di Surabaya dengan pendidikan minimal SMA atau sederajat yang pernah makan di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir. Responden diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, usia, dan pekerjaan. Alasan pemilihan responden berdasarkan klasifikasi di atas adalah agar mendapatkan informasi yang akurat dalam pengolahan data yang dibutuhkan.

a. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Pada tabel 8, tampak bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat memiliki jumlah yang paling besar yaitu sebesar 50 dari 115 orang responden, sedangkan jumlah responden terkecil yaitu responden yang tingkat pendidikan terakhirnya S3 yaitu dengan jumlah responden hanya sebanyak 0 responden.

Tabel 8
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA / Sederajat	50	43,48
Diploma	11	9,57
S1	42	36,52
S2	12	10,43
S3	0	0,00
Total	115	100

Sumber : data kuesioner, diolah

b. Usia Responden

Pada Tabel 9, dapat diketahui bahwa responden dengan usia 31 tahun keatas memiliki jumlah tertinggi yaitu sebanyak 48 dari jumlah 115 responden, sedangkan jumlah responden terkecil adalah responden dengan usia 16 – 20 tahun, yaitu dengan jumlah responden sebanyak 4 responden.

Tabel 9
Profil Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
16 - 20 tahun	4	3,48
21 - 25 tahun	23	20,00
26 - 30 tahun	40	34,78
31 tahun keatas	48	41,74
Total	115	100

Sumber : data kuesioner, diolah

c. Pekerjaan Responden

Pada tabel 10, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pekerja swasta memiliki jumlah tertinggi sebesar 49 dari 115 responden, sedangkan responden dengan pekerjaan lain-lain memiliki nilai terendah sebesar 3 dari jumlah 115 responden.

Tabel 10
Profil Responden Berdasarkan jenis pekerjaan responden.

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase (%)
Mahasiswa	11	9,57
Pegawai Negri	7	6,09
Wiraswasta	37	32,17
Pekerja Swasta	49	42,61
Ibu Rumah Tangga	8	6,96
Lain - lain	3	2,61
Total	115	100

2. Perhitungan Mean dan Standar Deviasi

Penelitian selanjutnya, dilakukan dengan menghitung Mean dan Standar Deviasi. Tabel 11 menunjukkan data hasil tanggapan responden terhadap kualitas layanan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya.

Tabel 11
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Restoran
Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya

No	Dimensi	Pernyataan	Mean	SD	KV
1.	<i>Responsiveness</i>	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	5,46	0,96	0,18
2.		Kemauan karyawan membantu pelanggan	5,6	0,98	0,18
3.		Kecepatan tanggapan karyawan	5,47	1,14	0,20
4.		Kerapian karyawan restoran	5,4	1,15	0,21
5.		Pengertian karyawan terhadap keinginan pelanggan	5,61	1,05	0,19
6.		Kesopanan karyawan restoran	5,7	0,94	0,16
7.		Keluasan pengetahuan karyawan	5,76	0,84	0,15
		Mean	5,57	1,01	0,18
8.	<i>Food Quality</i>	Kesesuaian makanan dan minuman yang disajikan dengan yang dipesan	5,93	0,66	0,11
9.		Kesempurnaan hidangan makanan dan minuman dalam penyajian	5,93	0,78	0,13
10.		Kesegaran makanan dan minuman yang disajikan	5,8	0,72	0,12
11.		Kesesuaian temperatur makanan dan minuman yang disajikan	5,86	0,73	0,12
		Mean	5,88	0,72	0,12
12.	<i>Physical design and appearance</i>	Kecukupan pencahayaan di restoran	5,8	0,97	0,17
13.		Kebersihan restoran	6,08	0,73	0,12
14.		Kemenarikan dekorasi restoran	5,79	0,83	0,14
		Mean	5,97	0,81	0,14
15.	<i>Price</i>	Kemurahan harga makanan dan minuman	5,69	0,97	0,17
16.		Kemauan untuk membayar lebih dari jumlah harga yang direncanakan	5,76	0,88	0,15
		Mean	5,72	0,93	0,16
	Rata-rata total Kualitas Layanan		5,83	0,72	0,12

Sumber: data penelitian, diolah

Keterangan: Mean = Rata-rata untuk kualitas layanan pada pernyataan

SD = Deviasi standar untuk kualitas layanan pada pernyataan

Berdasarkan tabel 11, dimensi yang memiliki skor rata-rata penilaian tertinggi adalah dimensi *physical design and appereance* dengan nilai 5,97. Hal ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan pernyataan yang ada mengenai kualitas layanan, responden menganggap bahwa *physical design and appereance* atau design dari restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya memiliki kualitas yang baik.

Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi adalah “Kebersihan restoran” dengan nilai yaitu 6,08. Pernyataan ini menunjukkan bahwa responden menganggap kondisi kebersihan dari restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya ini sudah cukup baik. Restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya ini memiliki anggapan bahwa kondisi kebersihan restoran sangatlah penting untuk diperhatikan. Kebersihan restoran ini menunjukkan kesan positif kepada pelanggan. Dengan adanya lingkungan makan yang bersih membuat pelanggan juga lebih nyaman dalam menikmati makanan dan minumannya. Kebersihan restoran juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kebersihan produk makanan dan minuman di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya.

Dimensi yang memiliki skor koefisien variasi tertinggi adalah dimensi *responsiveness* dengan nilai 0,18. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai paling tinggi adalah pernyataan “kerapian karyawan restoran” dengan nilai 0,21. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang paling heterogen atau paling bervariasi yang dipilih oleh responden.

Dimensi yang memiliki skor rata-rata penilaian terendah adalah dimensi *responsiveness*, yaitu sebesar 5,57. Meskipun demikian, bukan berarti dimensi *responsiveness* restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, tidak cepat tanggap dalam melayani pelanggan atau pun memiliki

kualitas layanan yang buruk, karena dimensi *responsiveness* masih mendapatkan nilai yang cukup baik dan arah yang positif dengan nilai 5,57 dari total nilai 7. Jadi, responden masih menunjukkan arah yang positif dengan skor 5,57. Sedangkan pernyataan yang memiliki skor nilai rata-rata paling rendah adalah pernyataan “kerapian karyawan restoran” dengan nilai 5,40. Namun, bukan berarti penampilan karyawan di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya tidak cukup rapi, karena dapat dilihat arah yang positif dengan nilai 5,40 dari total nilai 7. Dapat dikatakan penampilan dari karyawan di restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya sudah cukup rapi.

Dimensi yang memiliki skor koefisien variasi terendah adalah dimensi *food quality* dengan nilai 0,12. Sedangkan pernyataan yang memiliki standar deviasi paling rendah adalah “kesesuaian makanan dan minuman yang disajikan dengan yang dipesan” dengan nilai 0,66. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *food quality* dan pernyataan “kesesuaian makanan dan minuman yang disajikan dengan yang dipesan” merupakan dimensi dan pernyataan yang paling homogen yang dipilih oleh responden.

Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya ditunjukkan pada tabel 12.

Tabel 12
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya

No.	Pernyataan	Mean	SD	KV
1	Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman makan secara keseluruhan	5,85	0,74	0,12
2	Tingginya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang	5,96	0,68	0,11
3	Tingginya minat pelanggan untuk merekomendasikan pada orang lain	5,83	0,82	0,14
4	Kesempurnaan kualitas layanan restoran	5,84	0,77	0,13
	Mean	5,87	0,75	0,12

Sumber: Hasil pengolahan data, *SPSS 20.00 for Windows*

Berdasarkan tabel 12, pernyataan yang memiliki skor rata-rata penilaian tertinggi adalah “Tingginya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang” dengan nilai rata-rata yaitu sebesar 5,96. Hal ini menunjukkan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya memiliki kualitas layanan yang baik dan memenuhi kepuasan pelanggan, karena biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang diterima sehingga pelanggan memiliki minat tinggi untuk melakukan pembelian ulang.

Pernyataan yang memiliki nilai koefisien variasi paling tinggi adalah “Tingginya minat pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain” yaitu dengan nilai sebesar 0,14. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan “Tingginya minat pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain” merupakan pernyataan yang paling heterogen atau mendapat penilaian paling bervariasi yang dipilih oleh responden. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai koefisien variasi paling rendah adalah pernyataan “Tingginya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang”. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan “Tingginya minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang” tersebut merupakan pernyataan yang paling homogen atau paling tidak bervariasi yang dipilih oleh responden.

Pernyataan yang memiliki skor rata-rata penilaian terendah adalah pernyataan “Tingginya minat pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain” dengan nilai rata-rata sebesar 5,83. Namun bukan berarti pengunjung Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya tidak memiliki minat untuk merekomendasikan restoran ini kepada orang lain, karena dapat dilihat adanya arah yang positif dengan nilai 5,83 dari total nilai 7. Dapat disimpulkan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya memiliki minat untuk merekomendasikan restoran ini kepada orang lain.

C. Analisis Regresi Linier Sederhana dan Koefisien Determinasi

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, dalam hal ini yang merupakan variabel independen adalah kualitas layanan dan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya. Sedangkan koefisien determinasi menggambarkan besar kecilnya variasi kepuasan pelanggan restoran yang dapat dijelaskan oleh variasi kualitas layanan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya. Dengan menggunakan program *SPSS for Windows 20.00*, hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 13, untuk rangkuman hasil perhitungan regresi dan pada tabel 14 untuk rangkuman hasil perhitungan koefisien determinasi.

Tabel 13
Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	1,358	,243		5,599	,000			
	Kualitas Layanan	,786	,042	,870	18,729	,000	,870	,870	,870

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 14
Rangkuman Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,870 ^a	,756	,754	,30685	,756	350,781	1	113	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Dari hasil perhitungan tersebut, maka persamaan regresi adalah:

$$KP = b. KL$$

$$KP = 0,878 KL$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Koefisien regresi untuk kualitas layanan sebesar 0,870 berarti apabila kualitas layanan mengalami kenaikan atau penurunan sebesar satu satuan skor, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 0,870 satu satuan skor. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya dengan pengaruh yang searah karena nilai koefisien regresi menunjukkan nilai positif.
2. Berdasarkan hasil *print-out* program *SPSS for Windows 20.00* diperoleh nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,756 atau 75,6%. Nilai ini mempunyai pengertian bahwa 75,6% variasi kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya mampu dijelaskan oleh variasi kualitas layanan yang diberikan oleh restoran Sushi Tei, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan hasil perhitungan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,756 menunjukkan bahwa 75,6% variasi kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, mampu dijelaskan oleh

variasi kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

2. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diketahui hipotesis kerja yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, adalah benar atau terbukti. Hal ini dibuktikan melalui uji hipotesis koefisien regresi yakni nilai b sebesar 0,870 dengan tingkat signifikansi 0,000.
3. Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya, yang diukur melalui 4 dimensi, yaitu *responsiveness, food quality, physical design and appearance*, dan *price* dipersepsikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden secara keseluruhan pada tabel 11 yaitu sebesar 5,83.

Mengenai hasil tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya dipersepsikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden secara keseluruhan pada tabel 12 yaitu sebesar 5,87.

Rekomendasi :

Pihak manajemen restoran Sushi Tei di *Galaxy Mall*, Surabaya perlu memperhatikan sikap dan perhatian karyawan terhadap pelanggan, karena dimensi *Responsiveness*, pernyataan “perhatian karyawan terhadap pelanggan” mendapatkan nilai yang paling rendah dari pelanggan. Pihak manajemen restoran bisa mengadakan evaluasi kerja dengan seluruh karyawan dan menyampaikan bahwa perhatian para karyawan terhadap pelanggannya ini perlu ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S.S., and Conway, C., 2006, *Customer Satisfaction in the Restaurant Industry: an Eximination of the Transaction-Spesific Model*, *Journal of Service Marketing*, Emerald Group Publishing Limited.
- Ang, L.K., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan kafe *de'excelso Galaxy Mall*, Universitas Surabaya.
- Arief, A.R., 2005, Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Band, W., 1991, *Creating Value fir Customer: Designing and Implementing A Total Corporate Strategy*, John willey and Sons, Inc, Canada.
- Boone, L.E. And D.L. Kurtz, 1995, *Contemporary Marketing Plus, Eight Edition*, *The Dryden Press, Orlando*
- Grace, M., 2008, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restaurant Wok Noodle di Galaxy Mall, Surabaya*, Universitas Surabaya.
- Hanan, M. and Karp, P., 1991, *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Marked Your Company's Ultimate Product*, *American Management Association, New York*
- Kotler, P., 2003, *Marketing Management : International Edition, Eleventh Edition*, *Pearson Education Inc, Prentice Hall, Northwestern university, New Jersey.*
- Kotler, P., 1995, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pe ngendalian jilid pertama (edisi ke-8). Alih Bahasa Hermawan A.A, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2001, Manajemen Pemasaran dan Jasa: Teori dan Praktik, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Samuel, H., dan Foedjiwati, 2005, Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7: 1.
- Sekaran, U., 2000, *Research Methods for Business : Skill Building Approach, Fourth Edition*, John Willey and Sons Inc, New York.
- Simamora, B., 2001, Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, F. & Gregorius, C., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- http://www.bps.go.id/brs_file/pdb_05feb13.pdf
- http://www.bi.go.id/web/id/Publikasi/Laporan+Tahunan/Laporan+Perekonomian+Indonesia/LPI_2012.htm
- <Http://www.kabarbisnis.com/read/2820403>
- <http://wartapedia.com/bisnis/korporasi/3446-apkrindo--prospek-bisnis-kafe-a-restoran-di-jatim-cukup-bagus.html>

<http://www.seputar-indonesia.com/edisicetak/content/view/>
<http://www.kulinologi.biz/index1.php?view&id=34>
<http://www.docstoc.com/docs/38655264/Restoran-Jepang>
<http://growinc.blogspot.com/2007/07/sushi-at-sushi-tei-galaxy-mall-surabaya.html>
<http://www.slideshare.net/hitoisa/presentasi-group-project-resto-final1>
<http://caricara.com/2009/04/masyarakat-indonesia-lebih-mementingkan-kebutuhan-makanan/>
<http://www.bisnis.com/articles/bisnis-restoran-di-surabaya-kian-marak>