

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GANDRIAL COFFESHOP DI KECAMATAN MAKALE KABUPATEN TANA TORAJA

Esra Tandira'ba ¹, Dina Ramba ², Yohanis Lotong Ta'dung ³, Westerini Lusdani ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis: esra.pararuk@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality the Gandrial Coffee Shop in Makale District, Tana Toraja Regency. The type research used in this research is descriptive qualitative research. Data collection techniques used are library research and field research through data collection procedures. Namely observation, interviews, questionnaires dan documentation. The data analysis technique used is using the CSI formula. Complete with a customer satisfaction index (CSI) table. The results of study, namely 82%, indicate that the level of customer satisfaction with service quality at the Gandrial Coffee Shop in Makale District Tana Toraja Regency is in the very satisfied..*

Keywords: *Satisfaction, Customer, Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan melalui prosedur pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan rumus CSI dilengkapi dengan tabel customer satisfaction index (CSI). Hasil dari penelitian ini yaitu 82% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan.

LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan khususnya usaha kuliner dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak perusahaan yang sudah memahami arti penting nya kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata diterima atau peroleh dengan pelayanan yang diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu usaha warung kopi .Puas atau tidak nya konsumen terhadap produk dan pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perilaku yang tampak setelah menikmati produk dan pelayanan yang diberikan oleh usaha warung kopi. Pada tiga umumnya apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pelanggan biasanya akan melakukan pembelian ulang terhadap makanan tersebut.

KAJIAN TEORITIS

Tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang di tunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang di harapkannya serta terpenuhi dengan baik. Kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut di identifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan memberikan kuesioner kepada responden. **Populasi dan Sampel Penelitian.** Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang pelanggan Gandrial Coffee Shop. Sampel dalam penelitian ini adalah 33 orang pelanggan Gandrial Coffee Shop dengan menggunakan teknik simple random sampling dengan metode slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (10%) Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{50}{1 + 50 (0,1)^2} = \frac{50}{1,5} = 33,3 \text{ dibulatkan menjadi } 33$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengumpulan Data

1. Metode Pengumpulan Data

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kajian kepustakaan yang bersumber dari buku buku refrensi yang ada kaitan erat dengan persoalan penelitian.
- b. Penelitian lapangan (*field research*) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung ke objek penelitian.

2. Prosedur pengambilan data

Prosedur pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 3 cara yaitu:

- a. Observasi suatu aktivitas atau prosedur pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap suatu objek secara cermat dan teliti. Peneliti dapat melakukan peninjauan ke lokasi secara langsung pada suatu objek mengenai tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dari Gandrial Coffe shop.
- b. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara berkomunikasi dengan orang lain di mana peneliti dapat mengajukan pertanyaan kepada pedagang dan pengelola pasar mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Pada penelitian ini untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai penelitian yang dilakukan peneliti perlu bertanya secara langsung dan terbuka kepada yang bersangkutan di tempat penelitian sehingga peneliti dapat menemukan informasi secara rinci mengenai tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di Gandrial .Choffe Shop.
- c. Kuesioner, adalah teknik atau salah satu metode survey dalam melakukan penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab responden.
- d. Dokumentasi adalah melakukan pengumpulan data dengan cara mengambil dan mempelajari dokumen yang ada pada tempat dimana peneliti melakukan penelitian.

ANALISIS DATA

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja. Berikut ini adalah identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat umur dan tingkat pekerjaan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja.

Tabel 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Presentase
1	Laki-Laki	30	91 %
2	Perempuan	3	9 %
Jumlah		33	100 %

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 33 reponden,sebanyak 30 responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 3 responden yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil analisis data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata pelanggan di Gandrial Coffee Shop adalah didominasi oleh laki-laki.

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Golongan Umur	Responden	Presentase
1	17-19 Tahun	3	9%
2	20-29 Tahun	14	43%
3	30-39 Tahun	10	30%
4	40-49 Tahun	4	12%
5	50-59 Tahun	2	6%
Jumlah		33	100%

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa 33 responden tentang pelanggan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja berdasarkan umur 17-19 tahun sebanyak 3 orang atau (9%), umur 20-29 tahun sebanyak 14 orang atau (43%), umur 30-39 tahun sebnayak 10 orang atau

(30%), umur 40-49 tahun sebanyak 4 orang atau (12%), dan pada umur 50-59 tahun sebanyak 2 orang atau (6%).

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelanggan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toaja di nominasi oleh umur 20-29 tahun sebanyak 14 orang atau responden.

Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan	Responden	Frekuensi
1	Pelajar/Mahasiswa	7	21%
2	Pegawai Swasta	9	28%
3	Wiraswasta	12	36%
4	PNS/TNI/POLRI	5	15%
5	Lainnya	0	0
Jumlah		33	100%

Sumber : Hasil Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas dapat di jelaskan bahwa responden yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa adalah sebanyak 7 orang atau (21%), Pegawai swasta sebanyak 9 orang atau (28%), Wiraswasta sebanyak 12 orang atau (36%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 5 orang atau (15%) dan tidak responden yang memilih pekerjaan lainnya.

HASIL PENGELOLAAN DATA

Tabel 4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala Likert 1-5	Skala Likert 1-5	(S) = (I) x (P)
Skala Total	Total (I) = Y		Total (S) = (T)

Customer Satisfaction index (CSI) diperoleh $(T/5Y) \times 100\%$

Nilai 5 pada (5Y) adalah nilai maksimum yang diperoleh pada skala pengukuran.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai Maksimum CSI adalah 100%

Tabel 5. Rekapitulasi jawaban Responden dari setiap pertanyaan

Nilai Rata-Rata				
No.	Atribut	Tingkat kepentingan (I)	Tingkat kinerja (P)	Skor (S) (IxP)
1	Karyawan gandrail coffee shop buka tepat waktu	3,51	3,95	13,86
2	Karyawan gandrail coffee shop mampu dipercaya tanpa melakukan kesalahan	3,72	3,51	13,05
3	Karyawan gandrail coffee shop memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	3,93	4,24	16,66
4	Ruangan gandrail coffee shp selalu bersih	4,1	4,1	16,81
5	Tempat parkir gandrail coffee shop luas dan aman	2,51	2,61	6,55
6	Karyawan gandrail coffee shop berpenampilan rapih	3,45	3,78	13,04
7	Karyawan gandrail coffee shop cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan	3,63	4,21	15,28
8	Karyawan gandrail coffee shop siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan pelanggan	4,12	4,42	18,21

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA GANDRIAL COFFESHOP DI KECAMATAN MAKALE
KABUPATEN TANA TORAJA

9	Karyawan gandrial coffe shop selalu terbuka terhadap kritik dan saran	3,63	3,66	13,28
10	Gandrial coffee shop memiliki pelayanan yang ramah dan sopan	4,58	4,45	20,38
11	Gandrial coffee shop selalu menjaga kebersihan minuman	4,37	4,27	18,65
12	Karyawan gandrial coffee shop jelas dalam memberikan informasi suatu produk	4,42	4	17,68
13	Karyawan gandrial coffee shop lebih mendahulukan kepentingan pelanggan	3,67	4,48	16,44
14	Karyawan gandrial coffee shop memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan	4,24	4,63	19,63
15	Karyawan gandrial coffee shop melayani dan menghargai setiap pelanggan tanpa membedah-bedahkan	4,40	4,63	20,37
Total		58,30		239,9

Sumber : Hasil Olahan Data

$$CSI = \frac{239,9}{(5 \times 58,30)} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{239,9}{291,5} \times 100\%$$

$$= 0,82 \times 100\%$$

$$= 82\%$$

Tabel 4.21

Nilai kriteria CSI

No	Nilai (CSI) %	Keterangan (CSI)
1	80% - 100%	Sangat Puas
2	60% - 79%	Puas
3	40% - 59%	Netral
4	20% - 39%	Tidak Puas
5	0% - 19%	Sangat Tidak Puas

Tingkat kepuasan pelanggan sebesar 82% yang tergolong kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan di atas bahwa jumlah nilai rata-rata tingkat kepentingan adalah sebesar 58,30. Dengan demikian dari jumlah tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang telah di kalikan kemudian di tambah sebesar 239,9, sehingga dengan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI), di peroleh tingkat kepuasan sebesar 82%, jika dilihat pada kriteria Customer Satisfaction Index (CSI), maka angka tersebut berada pada nilai indeks kepuasan pelanggan antara 80% - 100%. Maka kriteria pelanggan tersebut berada pada kriteria sangat puas.

Dengan memperhatikan data yang sudah di analisis diatas maka nampak jelas bahwa ke lima belas unsur-unsur pelayanan yang dilakukan oleh pihak Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja merupakan hal pokok yang harus dilakukan untuk memuaskan pelanggannya, namun pelayanan tersebut belum tentu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan karena masing-masing pelanggan memiliki persepsi tersendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka peneliti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis data menggambarkan bahwa pelayanan yang diperoleh pelanggan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja adalah tergolong pada kategori sangat puas.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang pelayanan pada Gandrial Coffee Shop untuk keseluruhan yang diperoleh dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan diperoleh nilai CSI sebesar 82%. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa sangat puas

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja, maka penulis memberikan saran kepada Gandrial Coffee Shop di Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja yaitu:

1. Gandrial Coffee Shop harus mempertahankan setiap pelayanan yang dinilai sudah sangat baik oleh pelanggan agar pelanggan selalu puas dan loyal dalam menggunakan jasa tersebut.
2. Pemilik usaha Gandrial Coffee Shop sebaiknya memperbaiki pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pelanggan seperti tempat parkir yang masih kurang luas dan aman.

DAFTAR REFERENSI

- Febriansyah, Nicko. (2012). “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Sembada Fitnes*”
- Handayani, J., Derriawan, D., & Hendratni, T. W. (2020). *Pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada kepuasan konsumen Shopping Goods*. 10(1), 91–103. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2261>
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- JS, S., & Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pt Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119–131. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i1.1291>
- Putro, S. W., Samuel, H., & Brahmana, R. K. (2014). *Penagaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap 73 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD (Prof. Dr. Sugiyono) (z-lib.org).pdf* (p. 81).