

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN KEDAI KOBER MIE SETAN JEMBER

Nino Nikantino<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>1</sup>, Joko Widodo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember

Jalan Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: [nnikantino@gmail.com](mailto:nnikantino@gmail.com)

### Abstrak

Kedai Kober Mie Setan Jember adalah salah satu kedai yang ada di Jember yang menyediakan makanan berupa Mie yang telah meluaskan berbagai cabang di Jawa Timur dan juga daerah lain, salah satunya di Jember, selain mengedepankan rasa pedas Kedai Kober Mie Setan Jember juga mengedepankan kualitas pelayanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi, kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan kedai kober mie setan Jember, data yang digunakan dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kober Mie Setan Jember dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan Pelanggan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang baik, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan kepuasan pelanggan

---

### PENDAHULUAN

Perkembangan usaha kuliner saat ini telah menunjukkan kemajuan yang pesat. Seiring dengan berkembangnya kuliner tersebut, semakin banyak para pelaku usaha mendirikan usaha kuliner dalam berbagai bentuk mulai dari pedagang kaki lima, warung, rumah makan, hingga restoran. Namun, untuk meraih keuntungan dalam waktu cepat dengan mendirikan usaha kuliner yang menggunakan ide baru tidaklah mudah, sehingga banyak pelaku usaha yang melihat fenomena ini sebagai peluang untuk mendirikan suatu usaha kuliner. Saat ini usaha kuliner di Kabupaten Jember sangat bervariasi seperti kedai, rumah makan, hingga restoran yang memiliki banyak variasi konsep yang menarik minat masyarakat. Kedai dan rumah makan menawarkan berbagai produk yang diikuti dengan pelayanan yang baik ramah dan juga cepat.

Banyaknya usaha kuliner, membuat pelaku usaha harus mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Persaingan ini menuntut para pelaku usaha untuk mampu memaksimalkan kinerjanya agar dapat memenangkan persaingan. Kondisi persaingan yang ketat membuat pelanggan sangat rentan untuk berubah pilihan, sehingga setiap unit usaha dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan pelanggan secara terus menerus. Untuk mengatasi hal tersebut maka unit usaha termasuk waralaba harus tetap menjaga pelayanan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Fenomena semakin menjamurnya usaha bisnis kuliner tersebut juga berpengaruh terhadap masyarakat Jember. Makanan pedas saat ini banyak disukai oleh masyarakat Jember, sehingga banyak warung makan, kedai, bahkan restoran yang menyajikan makanan pedas mulai dari mie pedas, bakso dengan rasa yang pedas, dan ayam dengan sambal yang pedas. Fenomena ini juga diiringi dengan banyak berdirinya restoran, warung makan, dan kedai yang memiliki nama-nama yang unik. Tingginya minat masyarakat terhadap makanan pedas, mendorong banyak usaha kuliner yang menawarkan makanan yang bercitarasa pedas. Banyak usaha kuliner yang berdiri, ada yang mampu mempertahankan usahanya tetapi ada juga usaha kuliner yang gulung tikar atau bangkrut.

Salah satu usaha kuliner yang menawarkan makanan yang bercitarasa pedas di Jember adalah Kedai Kober Mie Setan. Kedai Kober Mie Setan berdiri pada tanggal 20 Agustus 2014 berlokasi di Jalan Karimata No 67 Jember. Kober Mie Setan merupakan usaha kuliner waralabayang menawarkan varian produk mie, dimsum, dan berbagai macam minuman. Sejak pertama kali kedai ini diresmikan dan dibuka di Jember, tidak pernah sepi dari pelanggan. Peminatnnya dinilai tinggi dimana kedai memasak mie rata-rata minimal 170 porsi perhari.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Penentuan tempat penelitian yaitu menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan jumlah sampel penelitian menggunakan teknik *accidentalsampling*. Metode tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive area* yaitu menentukan dengan sengaja di Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Kedai Kober Mie Setan Jember yang letaknya di Jalan Karimata No 67 Jember, peneliti telah mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember.

Kedai Kober Mie Setan yaitu pada tahun 2009-2010 di kota Malang masih dalam bentuk rombongan atau masih belum berbanduk kedai/rumah makan. Awal mula berdirinya mie setan tersebut didirikan oleh Sugeng Sudarmanto. Setelah beberapa tahun berdiri dengan adanya banyak permintaan dari para pelanggan makan Kedai Kober Mie Setan Jember membuka beberapa cabang awal mula membuka cabang di Madura setelah itu beberapa cabang lain dibuka di Kota-Kota besar salah satunya di Jember.

Pada tahun 2014 Kedai Kober Mie Setan Jember di Buka di Jalan Karimata no 67 Jember. Pada awal dibuka masyarakat itu antusias dengan adanya Kedai Kober Mie Setan Jember dengan seiring berjalanya tahun ke tahun banyak pesaing, namun dengan adanya persaingan yang semakin ketat Kedai Kober Mie Setan ini tidak pernah sepi pelanggan bahkan sejak 5 tahun berdiri.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Begitu halnya pada Kedai Kober Mie Setan, yang memprioritaskan kualitas pelayanan guna dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan Jember diterima atau mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini artinya hipotesis tersebut terjawab secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,8%, sedangkan sisanya yaitu 40,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian uji F, dapat diketahui bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember secara signifikan. Nilai  $F_{hitung} = 56,417 > F_{tabel} = 4,08$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ , berarti variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember, maka keputusan yang diambil adalah hipotesis diterima.

Bukti fisik merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Kober Mie Setan Jember kepada konsumen. Dimana bukti fisik pada Kedai Mie Setan Jember dapat dilihat dari kondisi tempat yang rapi, bersih dan nyaman, kondisi meja makan, serta peralatan dan perlengkapan yang memadai dan layak pakai yang ada di Kedai Kober Mie Setan Jember. Berikut

merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelanggan Kedai Kober Mie Setan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

*“Menurut saya pada Kedai Kober Mie Setan Jember memiliki desain interior dan ekterior yang menarik, memiliki tempat yang bersih dan nyaman, karyawan setiap hari berpenampilan bersih dan rapi, dan lokasi Kedai Kober Mie Setan memiliki lokasi yang strategis, sehingga saya lebih memilih untuk membeli makanan ke Kedai Kober Mie Setan tersebut selain karena rasanya yang pedas, juga karena kondisi tempat yang nyaman”* (AN, 22<sup>Th</sup>).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi fisik pada Kedai Kober Mie Setan Jember juga menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk pergi ke kedai Kober Mie Setan tersebut. Hal ini dikarenakan dengan adanya kondisi fisik yang nyaman, maka konsumen juga akan merasa senang untuk datang pada Kedai Kober Mie Setan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kedai Kober Mie Setan Jember dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Kedai Kober Mie Setan Jember selain lebih mengutamakan pada rasa yang pedas dan enak, juga mengutamakan pada keahlian, keramahan, kerapian, dan kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan. Menurut Kotler (1997:11) yang menyatakan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang menawarkan mutu, kinerja dan penampilan terbaik. Selain produk yang dijual pada Kedai Kober Mie Setan Jember, pelanggan juga akan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Kober Mie Setan Jember. Sehingga dengan adanya hal tersebut maka akan dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan. Menurut Alma (2000:279) hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen dan tidak terbuju untuk berpindah perusahaan lain.

Hal tersebut dikuatkan dari Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan rasa puas kepada pelanggan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002:41). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan Jember.

## **PENUTUP**

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember yaitu Jember sebesar 59,8%, sedangkan sisanya yaitu 40,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang baik, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adam, H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Cetakan ke 12. Jakarta: Rineka Cipta.

Gurajati, D. 2013. *Dasar Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.

Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kotler, P dan Keller, K. L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga.