

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SHANTUNG 77 KUOTIE KELAPA GADING

[THE INFLUENCE OF FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION IN SHANTUNG 77 KUOTIE KELAPA GADING]

Camellia Dewi¹⁾, Sofiani²⁾

¹⁾Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia

²⁾ Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia

Diterima Tanggal Bulan Tahun / Disetujui Tanggal Bulan Tahun

ABSTRACT

The city of Jakarta is one that has a wide variety of culinary and food products for sale, very tight competitors among food entrepreneurs vying for greater consumer trust. One of the things contained in consumer trust is a facility that can meet customer satisfaction at a place to eat. This study aims to determine the effect of facilities on customer satisfaction in Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading

The results showed that in the t test, it was known that the sig value for the effect of Facilities (X) on Customer Satisfaction (Y) can be concluded that the Facility variable is rejected, which means that there is a significant influence of facilities on customer satisfaction. Suggestions for Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading to improve facilities so that there are no complaints from customers and make customers at Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading satisfied with the existing facilities and location. For Shantung 77 Kuotie Mangga Besar to always maintain existing facilities so that there are no complaints from customers.

Keywords: Facilities, Restaurants, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Kota Jakarta menjadi salah satu yang memiliki berbagai macam kuliner dan produk makanan yang dijual, pesaing yang sangat ketat di antara pengusaha bidang makanan berlomba-lomba dalam mengambil kepercayaan konsumen yang lebih besar. Salah satu yang terdapat didalam kepercayaan konsumen yaitu sebuah fasilitas yang dapat mencukupi kepuasan pelanggan pada sebuah tempat makan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading

Hasil penelitian menunjukkan dalam uji t Diketahui nilai sig untuk pengaruh Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Saran untuk Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading untuk memperbaiki fasilitas agar tidak ada nya komplek dari pelanggan dan membuat pelanggan di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading merasa puas dengan fasilitas dan lokasi yang ada. Untuk Shantung 77 Kuotie Mangga Besar untuk selalu menjaga fasilitas yang ada agar tidak adanya komplek dari pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas, Restoran, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Pengaruh kuliner sangat besar dampaknya untuk suatu negara atau untuk suatu kota yang dapat menyebabkan persaingan yang cukup ketat dalam membuka suatu tempat kuliner. Banyak dimasa sekarang ini

tempat makan yang buka tidak diperhatikan dari segi produk, fasilitas dan lokasi yang di tawarkan untuk konsumen. karena kebanyakan tempat makan hanya melihat peluang saja tetapi tidak dipikirkan matang-matang dari segi produk sampai fasilitasnya yang ditawarkan untuk kenyamanan dan

kepuasan pelanggan. Maka banyak tempat makan yang hanya bertahan sebentar saja lalu tidak lama tempat makan tersebut tutup karena tidak adanya konsumen atau pelanggan pada tempat makan tersebut tersebut. Dalam sebuah restoran kita dapat melihat dimana konsumen datang ke sebuah restoran tidak hanya untuk makan dan menikmati makanan tersebut, tetapi sekarang banyak orang mencari kenyamanan dalam sebuah restoran atau tempat makan tidak hanya untuk mencari kualitas suatu produk tetapi mencari nyaman dari sebuah fasilitas itu sendiri, maka dari itu banyak kesalahan dari dari sebuah restoran atau tempat makan yang hanya memikirkan sebuah keunggulan produk tanpa memikirkan fasilitas dan lokasi yang baik untuk ditawarkan kepada konsumen. Bila kita amati sekarang banyak tempat seperti restoran maupun café sangat ramai jika fasilitas tersebut nyaman dan enak untuk orang yang ingin bersantai dan nongkrong. nongkrong sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2009) istilah yang digunakan untuk berkumpul Bersama teman – teman di suatu tempat. Dengan melakukan pembicaraan banyak hal, mulai dari yang biasa sampai yang serius.

Shantung 77 Kuotie menjadi kuliner yang dapat dinikmati oleh masyarakat lokal maupun wisatawan. Kita mengetahui bahwa banyak kuliner tradisional china yang masuk di Indonesia beberapa dari kuliner tersebut merupakan dimsum dan hotpot, kuliner tradisional china yang banyak di minati. bagaimana agar restoran atau tempat makan kuotie seperti yang kita ketahui makanan tradisional yang berasal dari china dapat mempertahankannya produk nya dan terus berkembang.

Banyaknya tempat makan di daerah Kelapa Gading menyebabkan meningkatnya persaingan sehingga Shantung 77 Kuotie juga harus memikirkan strategi yang baik untuk

dapat meningkatkan pendapatnya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading.

1.1 Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dapat digunakan serta dapat dinikmati oleh konsumen yang dapat memberikan tingkat kepuasan yang sangat maksimal pada suatu fasilitas tersebut. Fasilitas merupakan salah satu peralatan fisik yang dapat disediakan oleh pihak penjual jasa untuk dapat mendukung kenyamanan konsumen yang berada di dalamnya menurut Kotler, (2009).

Sedangkan menurut Lupiyoadi & Hamdani, (2008) fasilitas adalah suatu penampilan, dimana terdapat kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya untuk menunjukkan eksistensinya kepada eksternal seperti fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk dalam sebuah fasilitas dapat berupa alat, benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja dan lainnya. Menurut Tjiptono, (2006) desain dan peletakan sebuah fasilitas jasa berkaitan dengan pembentukan persepsi pelanggan. Ini merupakan beberapa tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas yang berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra, (2016) fasilitas merupakan bentuk fisik maupun bentuk eksterior dan interior yang disediakan perusahaan yang dapat membangun rasa nyaman dan aman untuk pelanggannya. Fasilitas merupakan bentuk kebendaan yang dapat menambahkan nilai suatu produk atau jasa. Fasilitas jasa terdapat hal yang perlu diperhatikan, yaitu: kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi, dan fungsi fasilitas, untuk kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan.

1.2 Faktor-Faktor Desain Fasilitas

Menurut Moodie & Cootam (dalam Tjiptono, (2006). Terdapat enam faktor, yaitu:

1. Perencanaan spasial

Dalam perencanaan spasial terdapat aspek-aspek seperti ini antara lain: proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu dirancang secara tepat untuk dapat merespon emosional dari para pemakai atau dari orang yang melihatnya

2. Perencanaan Ruang

Dalam perencanaan ruang terdapat perancangan interior dan arsitektur contoh dari perencanaan ruang antara lain: penempatan perabotan dan perlengkapan lainnya dalam suatu ruang dan. terdapat desain aliran sirkulasi dan hal lainnya.

3. Perlengkapan/Perabotan

Dalam perlengkapan atau perabotan memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai salah satu sarana perlindungan barang-barang berharga yang berukuran kecil dan barang-barang tersebut berupa pajangan sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan dan sesuatu barang yang dapat menunjukkan status kepemilikannya

4. Tata cahaya

Dalam tata cahaya perlu diperhatikan mendesain tata cahaya dapat dilakukan pada siang hari dengan warna, jenis dan sifat dapat dilakukan didalam ruang tersebut, persepsi penyedia jasa mengetahui akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan seperti : tenang, damai, segar, riang, gembira, dan hal lainnya.

5. Warna

Dalam Warna memiliki bahasanya sendiri untuk sebuah warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifiknya.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Dalam faktor ini terdapat penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan merupakan lambang atau terdapat tanda- tanda yang dapat dipergunakan.

1.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Engel, (dalam Tjiptono, (2008), kepuasan konsumen adalah evaluasi pembelian secara alternatif yang dapat dipilih sekurang kurangnya sama atau melebihi ekspektasi seorang konsumen, sedangkan ketidak puasan hadir bila hasil (*outcome*) tidak memenuhi ekspektasi yang ada.

METODE PENELITIAN

2.1 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto, (2016), subjek penelitian merupakan suatu hal, atau orang dalam sebuah data untuk menyajikan variabel penelitian untuk memecahkan suatu yang dipermasalahkan. Penelitian ini dilaksanakan di Shantung 77 Kuotie dan pengumpulan data akan dilakukan melakukan penyebaran kuisioner. Menurut sejarah Shantung 77 Kuotie sudah berdiri sejak tahun 1988 dan restoran ini sudah turun temurun. Mengapa di berikan nama Shantung 77 Kuotie dikarenakan Kuotie adalah makanan khas orang yang menetap dan berada di Provinsi pesisir Timur Republik Rakyat Tiongkok yaitu Shandong atau biasa disebut Shantung, makan restoran ini diberikan nama Shantung, lalu angka 77 melambangkan umur dari pemilik yang pertama yang membuka restoran ini. Restoran ini sudah berdiri selama 32 tahun dan memiliki 3 cabang, pertama mereka membuka restoran ini di Mangga Besar, lalu cabang ke dua nya di Kelapa gading dan cabang ketiga nya berada di Muara Karang

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Sampel dalam penelitian adalah konsumen yang berada di Shantung 77 Kuotie karena sesuai dengan kebutuhan peneliti yang dapat dijadikan responden. Karena adanya keterbatasan dalam penelitian dimana tidak diketahuinya data total populasi maka dalam menetapkan jumlah anggota sampel dari populasi menetapkan jumlah anggota sampel dari populasi pelanggan Shantung 77 Kuotie, digunakan rumus populasi tidak diketahui untuk menentukan sampelnya.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini terarah pada pernyataan *Hair et al.*, (2010) bahwa sampel sebagai responden mengikuti banyaknya indikator yang digunakan didalam kuisisoner, dengan asumsi bahwa indikator dikalikan dengan 5-10 jumlah responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel nya adalah:

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 8 \times 10 \\ &= 80 \end{aligned}$$

2.3 Tahapan Pengolahan Data

Dalam metode analisis penelitian ini, peneliti menggunakan system perangkat lunak statistic yaitu SPSS yang merupakan kepanjangan dari *Statistical Product and Service Solution*, merupakan aplikasi atau perangkat lunak yang berfungsi untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis string, analisis data dengan menggunakan algoritma *machine learning* dan juga analisis *big data* yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis.

2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen. Regresi memiliki kegunaan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono, (2017) regresi sederhana memiliki hubungan yang di

dasarkan pada fungsional atau kausal antara satu variabel dependen dengan satu variabel independen. Persamaan dari regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2017).

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Kontan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang di dasarkan pada variabel indepeden. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X : subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

2.5 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dengan nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya menurut Nawari, (2010).

Cara perhitungan koefisien determinasi dengan rumus menurut Sugiyono, (2014):

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Nilai koefisien determinasi berkisa antara 0 sampai 1 yang berarti semakin besar angka koefisien determinasi maka semakin besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen sebaliknya bila pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen semakin kecil.

2.6 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel produk, variabel harga, variabel promosi mempengaruhi keputusan pembelian secara parsial.

Terdapat 2 cara dalam pengujian t dengan kriteria jika t hitung > t table maka ho ditolak, sebaliknya jika t hitung < t table

maka h_0 diterima atau menggunakan kriteria lainnya yaitu $p < 0.05$ maka h_0 ditolak sebaliknya jika $p > 0.05$ maka h_0 diterima.

2.7 Uji F

Uji statistic F digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara Bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikan pada output uji ANOVA. Jika suatu nilai signifikan $F > 0,05$ maka dapat diketahui variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan menggunakan variabel Fasilitas sebagai variabel bebas.

Tabel 1 HASIL Uji REGRESI LINEAR SEDERHANA (Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading)

Model	B	Std. Error
<i>Constant</i>	10.707	.668
Fasilitas (X)	.259	.023

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan table diatas, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut.

$$Y = 10.707 + 0.259 (X)$$

Keterangan:

- X: Fasilitas

Berikut merupakan penjelasan mengenai persamaan regresi linear berganda diatas.

- Koefisien regresi variabel Fasilitas (X) adalah sebesar 25,9% yang berarti jika nilai variabel lain tetap dan variabel Fasilitas bertambah 1, maka pengaruh kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0.259 dan begitu juga sebaliknya jika mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan pelanggan sebesar 0.109.

2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2 Uji KOEFISIEN DETERMINASI (Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading)

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791	.626	.989

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Dari data diatas diketahui nilai R Square sebesar 0.626. besarnya nilai determinasi (R Square) 0.626 berarti variabel fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 6.26%.

3. Uji T

Tabel 3 HASIL Uji T (Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading)

Model	T	Sig
<i>Constant</i>	4.003	0.000
Fasilitas (X1)	1.196	0.236
Lokasi (X2)	3.509	0.001

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berikut merupakan penjelasan mengenai hasil pengujian masing – masing variabel secara parsial.

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2; n-k-1) = t (0.025;62) = 1.998$$

Variabel Fasilitas

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0.236 > 0,05$ dan t hitung $1.196 < t \text{ tabel } 1.998$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

- H_0 ditolak sedangkan H_a diterima

4. Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan berikut merupakan hasil uji f yang dibantu dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 3 HASIL UJI F (Shantung 77
Kuotie Kelapa Gading)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	128.095	1	128.095	130.791	.000 ^b
Residual	76.392	78	.979		
Total	204.487	79			

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variable fasilitas (X) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal ini karena nilai Sig (0.000) < 0.05.

- 76.392 > 3.14 maka terdapat pengaruh
0.000 < 0,05 Maka terdapat pengaruh
Ha diterima dan Ho ditolak.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rancangan penelitian kuantitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan Teknik penyebaran kuisioner kepada 80 responden dan menggunakan bantuan SPSS dalam meng olah data. Tujuan dari peneliti melakukan penelitian ini adalah guna mengetahui adanya pengaruh dari fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Berikut merupakan hasil dari pengujian data secara parsial (uji t) Kelapa Gading:

1. Diketahui nilai sig untuk pengaruh Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 0.236 > 0,05 dan t hitung 1.196 < t tabel 1.998, sehingga dapat disimpulkasn bahwa variabel Fasilitas ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Shantung 77 kuotie Kelapa Gading.

Berikut merupakan hasil dari pengujian data (uji f) Kelapa Gading:

1. Berdasarkan tabel hasil Uji f, pengujian yang dilakukan pada

variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Shantung 77 kuotie Kelapa Gading. maka dapat disimpulkan bahwa variable fasilitas (X) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal ini karena nilai Sig (0.000) < 0.05.

Yang dimana terdapat 76.392 > 3.14 maka terdapat pengaruh 0.000 < 0,05 Maka terdapat pengaruh dan dapat dikatakan Ha diterima dan Ho ditolak Berdasarkan Analisa dari penelitian yang telah dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa apabila suatu tempat makan seperti Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading memperhatikan kelengkapan dan kenyamanan sebuah fasilitas yang tersedia, maka secara langsung atau tidak langsung akan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan.

Dari kesimpulan di atas penulis telah melakukan beberapa cara pengambilan data, salah satu nya menyebarkan kuisioner kepada para responden di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading. Dan dari data yang telah di kelola penulis semuanya berpengaruh signifikan dan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan di Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading walaupun berpengaruh simultan fasilitas sendiri memiliki beberapa indikator Perencanaan Ruangan memiliki tingkat simultan, Tata Cahaya dan Warna memiliki tingkat simultan, dan Pelengkapan dan perabotan memiliki tingkat simultan.

SARAN

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading dalam memperhatikan dimensi pada Fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu perencanaan ruangan, tata cahaya dan warna, dan peralatan dan perabotan agar pihak Shantung 77 Kuotie dapat memperbaiki faktor dalam perencanaan ruangan agar pengujung merasa nyaman Shantung 77 Kuotie Kelapa Gading agar dimensi tersebut pada penelitian yang dibuat oleh

peneliti – peneliti nantinya dapat menjadi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2009). Pustaka Phoenix.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.