

## Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang

Angelina Susana<sup>1</sup>, Oon Darmansyah<sup>1</sup>, Heru Susilo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Mulawarman

### ARTICLE INFO

#### Article history:

DOI:

[10.30595/pspfs.v8i.1476](https://doi.org/10.30595/pspfs.v8i.1476)

Submitted:

12 February, 2025

Accepted:

28 February, 2025

Published:

13 March, 2025

#### Keywords:

Kepuasan Konsumen; Kualitas Layanan

### ABSTRACT

Tujuan penelitian untuk mengetahui Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ Bontang. Penelitian dilaksanakan sejak 19 Juli 2024 sampai dengan 26 Juli 2024 di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. Sampel sebanyak 87 responden dengan mengacu pada metode *Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan perhitungan rata-rata gap score pada dimensi *tangible* sebesar 0,29, dimensi *reliability* sebesar 0,26, dimensi *responsiveness* sebesar 0,20, dimensi *assurance* sebesar 0,34 dan dimensi *emphaty* sebesar 0,27. Kemudian total gap score untuk keseluruhan setiap dimensi kualitas layanan adalah sebesar 0,27. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sari Laut XYZ.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



#### Corresponding Author:

Angelina Susana

Universitas Mulawarman

Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75119, Indonesia

Email: [angelinasusana2305@gmail.com](mailto:angelinasusana2305@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Perikanan merupakan salah satu subsektor penting dalam penyelenggaraan negara. Pada tahun 2022, sektor perikanan telah memberikan kontribusi PDB Indonesia sebesar 2,8% (Rp. 431 Triliun). Kota Bontang merupakan salah satu wilayah yang dikenal dengan tingkat pertumbuhan perekonomian yang cukup tinggi, karena merupakan kawasan industri di Kalimantan Timur. Pertumbuhan ekonomi Kota Bontang pada tahun 2023 mengalami pertumbuhan sebesar 4,16 persen (BPS Kota Bontang, 2024). Wilayah laut Kota Bontang lebih luas dibandingkan dengan luas wilayah daratan, sehingga industri perikanan sebagian besar bertumpu pada hasil tangkapan laut. Produksi perikanan tangkap tercatat sebesar 21.916,20 ton pada tahun 2022 (BPS Kota Bontang, 2023). Potensi laut yang dimiliki Kota Bontang memiliki jumlah yang cukup besar, tentunya potensi laut ini dapat memberikan peluang yang besar bagi pelaku usaha dalam pemanfaatan sumber daya kelautan.

Perkembangan ekonomi Kota Bontang yang cukup pesat membuat banyaknya usaha-usaha baru yang didirikan. Salah satu jenis usaha yang memiliki potensi tinggi adalah usaha pada bidang kuliner. Menurut Rostya Adi, A.F (2012), semakin berkembangnya masyarakat seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk, sehingga mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun pekerja wanita menghabiskan banyak waktu mereka di luar rumah, yang akhirnya membuat mereka selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satunya dengan mencari makanan dan minuman diluar rumah. Jumlah usaha di bidang kuliner di Kota Bontang pada tahun 2022 sebanyak 323 usaha yang terbagi kedalam beberapa jenis usaha, seperti restoran 21 unit, cafetaria 7 unit, kantin, coffee shop 44 unit, bar, dan rumah makan 251 unit. (BPS Kota Bontang, 2023). Munculnya beragam rumah makan membuat

konsumen lebih teliti dalam memilih rumah makan yang memiliki kualitas baik.

Menurut Fauzy (2019) menyatakan bahwa, persaingan dalam pemasaran adalah keadaan dimana perusahaan menunjukkan keunggulannya pada pasar produk atau jasa tertentu tanpa adanya aturan khusus untuk menjangkau konsumennya. Persaingan yang semakin ketat membuat setiap rumah makan saling berusaha untuk menarik lebih banyak konsumen, sehingga rumah makan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen yang ada dapat merasa puas dan tidak berpindah tempat. Kualitas pelayanan yang maksimal juga dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi pelaku usaha dibidang kuliner. Mentang, dkk., (2021) menyebutkan bahwa, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dinilai berdasarkan kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas dan memiliki pemahaman yang baik terhadap pekerjaannya. Menurut Kotler & Keller (2016) Kualitas pelayanan merupakan setiap kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memunculkan kepemilikan apapun.

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk telah sesuai dengan yang diterima oleh konsumen. Jika suatu produk tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi konsumen akan kecewa, sebaliknya jika suatu produk mampu memenuhi harapan maka yang terjadi adalah konsumen puas. Konsumen yang merasa puas dapat memberikan dampak positif bagi rumah makan, yaitu dengan kembali membeli serta merekomendasikan kepada orang lain mengenai penilaian mereka terhadap rumah makan tersebut. Begitu pula dengan Rumah Makan Sari Laut XYZ harus memberikan layanan terbaik agar dapat memuaskan konsumennya. Rumah Makan Sari Laut XYZ merupakan satu diantara usaha rumah makan yang berada di Kecamatan Kota Bontang. Rumah makan Sari Laut XYZ sudah berdiri sejak tahun 1992. Dalam menjalankan usahanya rumah makan sari laut ini menawarkan menu kepiting, udang, cumi-cumi, ikan, kerang, gammi, ayam, sayuran, dan minuman.

Selain variasi menu yang di tawarkan, kualitas layanan juga akan menentukan kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas, sehingga konsumen akan datang kembali dan melakukan pembelian ulang. Berdasarkan ulasan diatas tersebutlah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian mengenai Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ.

## 2. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Juli - Oktober 2024. Adapun beberapa tahapan dalam penelitian yang mencakup persiapan dari pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan untuk dapat menarik kesimpulan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari hasil wawancara secara langsung maupun survei dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Data sekunder merupakan pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan, yaitu pengumpulan informasi berdasarkan karya ilmiah serta literatur yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling dan teknik Purposive Sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat (Supramono dan Haryanto, 2005). Menurut Nanang Martono (2010), Accidental Sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu apabila ada seseorang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan seseorang tersebut dirasa cocok, maka orang tersebut akan digunakan sebagai sumber data.

Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen yang datang berkunjung ke Rumah Makan Sari Laut XYZ. Berdasarkan informasi pemilik usaha jumlah pengunjung dalam satu bulan  $\pm$  350 konsumen. Arikunto (2006) mengatakan, apabila subyek penelitian yang kurang dari 100 sebaiknya dijadikan penelitian populasi dan jika subyeknya lebih besar, maka dapat diambil antara 10-15%, 20-25% atau lebih. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang (25%) dengan pertimbangan sebagai sebagai berikut :

- a. Bersedia untuk menjadi responden
- b. Berpendidikan minimal SMU/Sederajat
- c. Konsumen yang telah bekerja

Peneliti menggunakan metode ServQual untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ Bontang. Parasuraman, dkk (2001) Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty.
- 2) Untuk mengetahui analisis kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dapat dianalisis berdasarkan analisis ServQual :

$$I = \text{Max-Min}/K$$

Dimana :

$$I = \text{Interval}$$

K = Jumlah Kategori Jawaban  
 Max = Nilai Jawaban Tertinggi  
 Min = Nilai Jawaban Terendah  
 $I = 5 - 1 / 0,8$

<i>Range</i>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

3) Rumus perhitungan ServQual adalah sebagai berikut:

Skor servqual = skor kinerja – skor harapan

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai atas pekerjaan yang telah ditugaskan kepadanya (Ginting, dkk., 2019). Armstrong, dkk., (2002) dalam Mandasari, dkk., (2011) Harapan konsumen pada umumnya merupakan prediksi atau keyakinan konsumen mengenai apa yang akan diperolehnya ketika membeli atau mengkonsumsi suatu produk

4) Tolak ukur Gap Score / nilai selisih :

a. Indeks kualitas layanan < 0 maka, yang terjadi adalah tidak puas

Dengan adanya nilai negative ini berarti konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas layanan yang diterima konsumen. Ketidakpuasan konsumen ini diakibatkan karena harapan konsumen lebih besar dari pada kinerja yang di berikan Rumah Makan Sari Laut XYZ.

b. Indeks kualitas layanan = 0 maka, yang terjadi adalah pua

Dengan nilai ini berarti konsumen merasa puas terhadap kualitas layanan yang di berikan Rumah Makan Sari Laut XYZ, kepuasan konsumen ini diakibatkan karena harapan yang diterima sama dengan tingkat kinerja yang telah diterima.

c. Indeks kualitas layanan > 0 maka, yang terjadi adalah sangat puas

Dengan nilai ini konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima karena tingkat harapan yang akan diterima lebih kecil dari pada tingkat kinerja yang telah diterima.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Makan Sari Laut XYZ

Secara keseluruhan didapatkan nilai rata-rata keseluruhan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ sebesar 0,27, hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap layanan di Rumah Makan Sari Laut XYZ. Dimensi kualitas layanan yang paling memuaskan konsumen terdapat pada dimensi *assurance*, kemudian diikuti dimensi *tangible*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dan dimensi *responsiveness*. Berikut adalah rincian dari total keseluruhan *gap score* setiap dimensi :

**Tabel 1.** Total Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan

<b>Dimensi Kualitas Layanan</b>	<b>Gap Score</b>	<b>Penilaian</b>
<i>Tangible</i>	0,28	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	0,26	Sangat Puas
<i>Responseveness</i>	0,20	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	0,34	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	0,27	Sangat Puas
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>0,27</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan

**Tabel 1** diperoleh nilai *gap score* kepuasan konsumen pada dimensi *tangible* sebesar 0,28 > 0,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang datang berkunjung ke Rumah Makan Sari Laut XYZ merasa sangat puas terhadap fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh Rumah Makan Sari Laut XYZ. Nilai *gap score* kepuasan konsumen pada dimensi *reliability* sebesar 0,26 > 0,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap karyawan Rumah Makan Sari Laut XYZ yang melayani pesanan konsumen dengan segera.

Nilai *gap score* kepuasan konsumen pada dimensi *responsiveness* sebesar  $0,20 > 0,00$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap karyawan yang memiliki keinginan untuk membantu konsumen dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi tentang menu makanan yang ada di Rumah Makan Sari Laut XYZ. Nilai *gap score* kepuasan konsumen pada dimensi *assurance* sebesar  $0,34 > 0,00$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap kebersihan makanan yang telah disajikan oleh Rumah Makan Sari Laut XYZ. Nilai *gap score* kepuasan konsumen pada dimensi *emphaty* sebesar  $0,27 > 0,00$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap karyawan Rumah Makan Sari Laut XYZ yang mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik.

#### 4. SIMPULAN

Hasil penelitian dari pembahasan pada Rumah Makan Sari Laut XYZ di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan pada dimensi tangible memiliki gap score sebesar 0,29, dimensi reliability sebesar 0,26, dimensi responsiveness sebesar 0,20, dimensi assurance sebesar 0,34, dan dimensi emphaty sebesar 0,27. Dengan rata-rata total keseluruhan dari setiap dimensi sebesar 0,27 yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sari Laut XYZ.

##### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Makan Sari Laut XYZ. Ada beberapa saran yang dapat diberikan, sebagai berikut :

- a. Memperluas area parkir agar konsumen dapat memarkirkan kendaraannya dengan baik.
- b. Membuat pemesanan yang terstruktur, sehingga pesanan tidak mendahulukan konsumen yang belakangan datang.
- c. Metode pembayaran bisa dilakukan secara elektronik seperti menggunakan Qris sehingga dapat mempercepat pembayaran, khususnya ketika rumah makan sedang ramai dikunjungi oleh konsumen.
- d. Menambah jumlah karyawan agar dapat mempercepat proses layanan kepada konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. Journal of Marketing. Vol 60
- Adi, A. F. R. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Eprints.Undip.Ac.Id,1(3),61.
- Akhmad Fauzy, (2019), Metode Sampling, Jakarta: Universitas Terbuka
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bontang. 2023
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bontang. 2024
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V, & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (Unit INDUK Pembangunan Sumatera Bagian Utara). Jurnal Manajemen, 5, p-ISSN.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Mandasari, V., Tama, B. A., & Sriwijaya, U. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining : Studi Kasus XYZ. Jurnal Generik, 6(1), 4–7.
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe. Jurnal EMBA, 9(4), 680–690.
- Nanang Martono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta. Rajawali Pers
- Supramono & Haryanto.2005. Desain Penelitian Studi Pemasaran.Yogyakarta : Andi Offset