

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MAKAN MBAK DAENG PENGAYOMAN KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR

*The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At The Mbak Daeng  
Pengayoman Makan Meal Shop, Panakkukang Sub-District, Makassar City*

**Andika<sup>1</sup>, Uhud Darmawan Natsir<sup>2</sup>, Tenri S.P. Dipoatmodjo<sup>3</sup>**  
Email: [Andika160817@gmail.com](mailto:Andika160817@gmail.com)<sup>1</sup>, [uhud.darmawan.natsir@gmail.com](mailto:uhud.darmawan.natsir@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[tenri.dipoatmodjo@gmail.com](mailto:tenri.dipoatmodjo@gmail.com)<sup>3</sup>

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar  
Kampus UNM Gunung Sari Jl. AP. Pettarani Makassar, Sulawesi Selatan 90221

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menelaah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dengan cakupannya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang dan telah memenuhi sesuai dengan persyaratan menjadi sampel dalam penelitian yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, perusahaan terkait serta pembagian angket atau kuisioner. Adapun teknik analisis data adalah menggunakan analisis kuantitatif berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji parsial, uji determinan, uji simultan yang berpatokan pada beberapa metode analisis dengan menggunakan *IBM statistical produk and service solution (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal dan lolos pada tahapan uji tersebut. Sedangkan pada uji hipotesis seluruh cakupan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun pada uji parsial, variabel daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel bukti fisik, kehandalan, dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

## Abstract

*This study aims to find out and examine how the influence of service quality with its scope is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for customer satisfaction at the Mbak Daeng Pengayoman food stall. The number of samples used was 100 people and had complied with the requirements to be a sample in a study using a purposive sampling technique. Data collection was carried out using the observation method, related companies, and the distribution of questionnaires. The data analysis technique is to use quantitative analysis in the form of a validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression test, partial test, determinant test, and simultaneous test based on several analytical methods using IBM statistical product and service solution (SPSS).*

*The results of the research show that the indicators used are valid and reliable. In the classical assumption test, the data is normally distributed and passes the test stage. Whereas in the hypothesis test, the entire scope of service quality variables simultaneously influences customer satisfaction. As for the partial test, the responsiveness and assurance variables did not have a significant positive effect on customer satisfaction while the physical evidence, reliability, and empathy variables had a significant positive effect on customer satisfaction at the Mbak Daeng Pengayoman food stall.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perekonomian yang semakin maju membawa dampak yang cukup signifikan terutama pada dunia bisnis, hal tersebut mengakibatkan munculnya para pelaku usaha yang mendirikan usaha bisnis yang sejenis sehingga banyak strategi yang dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan. Maka untuk menghadapi kondisi yang seperti ini, perusahaan harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Perusahaan seyogyanya berusaha keras untuk mempelajari, memahami kebutuhan dan keinginan para konsumennya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran mereka masing-masing.

Banyaknya persaingan tersebut juga membawa dampak semakin selektifnya konsumen dalam memilih produk atau memilih penyedia jasa yang ada. Hal ini tidak terlepas dari mudahnya akses informasi yang dapat digali oleh calon konsumen tersebut. Konsumen akan lebih mudah membandingkan produk satu dengan lainnya dan begitu pula dengan para penyedia jasa yang sejenis. Semakin kritisnya konsumen dalam mempertimbangkan keputusan pembelian dalam menggunakan produk barang atau jasa akan berdampak pada perusahaan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa diharapkan mampu menempatkan fokus kualitas pelayanan sebagai suatu cara untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Kondisi pelanggan yang semakin kritis dalam hal menilai kualitas juga mengharuskan perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu produknya agar terhindar dari klaim atau ketidakpuasan konsumen (Wulandari, 2020).

Pada usaha bisnis yang bergerak dibidang kuliner, selain mengandalkan harga dan produknya, mereka juga harus mengembangkan strategi pelayanan terhadap konsumen. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik terhadap pemakai jasa, maka akan berdampak buruk bagi perusahaan tersebut. Kualitas layanan merupakan ukuran antara harapan pelayanan dengan keadaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Usaha yang bergerak di bidang kuliner salah satunya adalah warung makan. Warung makan merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial dan menyediakan pelayanan yang baik kepada calon pelanggan baik berupa makanan atau minuman. Warung makan Mbak Daeng Pengayoman merupakan warung makan yang menyajikan makanan berat cepat saji yang selain mengandalkan harga dan kualitas produknya, rumah makan ini juga potensial terhadap pelayanannya kepada para calon pelanggan. Warung makan Mbak Daeng Pengayoman adalah salah satu anak cabang rumah makan dari CV. Daeng Kuliner Makassar (DKM) yang terletak di Jalan Pengayoman Nomor 42 A dan senantiasa memberikan peningkatan kualitas melalui beragam menu makanan, tempat dan pelayanannya yang nyaman serta keterjangkauan harganya. Sehingga dengan stigma tersebut membuat rumah makan ini semakin banyak dikunjungi oleh para pelajar, anak-anak dan semua kalangan atas hingga ke bawah. Dalam penyajiannya, Mbak Daeng Pengayoman mengutamakan kehalalan pada semua bahan-bahan makanan dengan menggunakan bahan-bahan makanan dan minuman yang diambil dari produk lokal.

Dalam perkembangannya, warung makan Mbak Daeng Pengayoman senantiasa terbuka akan kritik maupun masukan dari para pihak pelanggannya. Salah satu bentuk upaya akan keterbukaan tersebut adalah warung makan ini memberikan kebebasan pelanggannya untuk melaporkan setiap keluhannya dalam hal sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak karyawan maupun atasan untuk menjaga citra dan popularitas agar semakin dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayannya. Dalam penyampaian kritik maupun saran tersebut, ada beberapa alternatif yang dapat digunakan misalnya pada penyampaian langsung kepada karyawan, melalui kotak masukan kritik dan saran yang telah disediakan serta dapat pula disampaikan melalui web resminya.

Berdasarkan observasi sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti telah menemukan beberapa keluhan dan saran yang telah disampaikan oleh pelanggan warung makan dan sudah teridentifikasi kemudian diupayakan pada tahap pemberian solusi oleh pihak yang bersangkutan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman. Masukan kritik maupun saran yang dimaksud tersebut adalah sebagai berikut diantaranya:

**Tabel 1. Keluhan konsumen pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman**

| NO | KELUHAN  | SOLUSI  |
|----|--|---|
| 1  | Olahan masakan yang kurang sesuai dengan request <i>customer</i> | Meningkatkan mutu kehandalan pada karyawan  |
| 2  | Salah dalam membawa makanan yang telah dipesan sebelumnya        | Memberikan keringanan dengan cara mengganti pesanan sesuai dengan keinginan customer sebelumnya                     |
| 3  | Toilet yang kurang berfungsi dengan baik                         | Memberdayakan upaya <i>detailing controlling</i> guna menjaga kestabilan fasilitas agar berfungsi dengan semestinya |

Sumber: Data wr.Mbak Daeng Pengayoman (2022)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengevaluasi dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap bisnis kuliner dalam hal ini adalah rumah makan. Dalam melakukan evaluasi tersebut, pelanggan senantiasa menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan yang kemudian diharapkan evaluasi tersebut dapat menjelaskan mengapa tingkat harapan kepuasan dapat dinilai berbeda oleh pelanggan pada dua perusahaan atau lebih yang bergerak dibidang yang sama.

Evaluasi dan analisis penelitian ini dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap warung makan Mbak Daeng Pengayoman lebih menekankan pada bentuk pelayanan mereka terhadap pelanggan yang datang. Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan pelayanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Karena itulah, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan suatu hal yang berharga atau memberikan kesan yang baik dan mendalam bagi konsumen utamanya dalam pelayanan melalui kinerjanya yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

## METODE PENELITIAN

### Definisi Operasional

Menurut Sugiyono dalam Jannah (2021), definisi operasional merupakan suatu dimensi yang memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

#### a. Variabel bebas

Kualitas suatu produk barang maupun jasa merupakan bagian utama strategis perusahaan dalam rangkaian meraih keunggulan yang berkesinambungan (Rosanti, 2020). Dalam hal ini, variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X) yang terdiri atas 5 dimensi utama yaitu:

##### 1) Bukti fisik (X<sub>1</sub>)

Bukti fisik merupakan suatu *service* yang bias dilihat, bias dicium, dan diraba. Maka aspek bukti fisik sangat penting sebagai ukuran terhadap suatu kualitas dalam sebuah perusahaan.

##### 2) Kehandalan (X<sub>2</sub>)

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

##### 3) Daya tanggap (X<sub>3</sub>)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

##### 4) Jaminan (X<sub>4</sub>)

Didefinisikan sebagai kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh pegawai perusahaan.

### 5) Empati ( $X_5$ )

Merupakan definisi dari perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan dan tidak membedakan – bedakan status sosial konsumen.

#### b. Variabel terikat

Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai bentuk perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan atas pelayanan pada warung makan mbak daeng Pengayoman.

#### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman yang jumlahnya tidak diketahui.

Menurut Gay dan Diehl dalam Karim (2020) merekomendasikan ukuran sampel yang digunakan dengan analisis sebab akibat (kausalitas) minimal juga 30 elemen subjek. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu pelanggan pada WR. Mbak Daeng Pengayoman.

Penentuan sampel menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono dalam Karim (2020) *Purposive Sampling* adalah salah satu teknik sampling dimana pengambilan anggota sampel dari populasi ditentukan dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, Pengambilan sampel dilakukan dengan memberikan kriteria sampel yang akan diteliti.

Adapun kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- Pelanggan yang minimal 2 kali memesan dan makan ditempat pada warung makan mbak daeng Pengayoman.
- Pelanggan yang bersedia sebagai responden dalam penelitian.

#### Teknik Pengumpulan Data

- Kuisisioner
- Dokumentasi
- Penelitian Pustaka

#### Teknik Analisis Data

- Uji Validitas
- Uji Reliabilitas
- Uji Asumsi Klasik
- Uji Normalitas
- Uji Regresi Linear Berganda

### HASIL PENELITIAN

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| (Constant) | 1.314                       | 2.295      |                           | 0,572 | 0,568 |
| X1         | 0,345                       | 0,157      | 0,181                     | 2,197 | 0,030 |
| X2         | 0,433                       | 0,167      | 0,245                     | 2,590 | 0,011 |
| X3         | 0,144                       | 0,176      | 0,082                     | 0,816 | 0,416 |
| X4         | 0,242                       | 0,171      | 0,143                     | 1,416 | 0,160 |
| X5         | 0,433                       | 0,139      | 0,294                     | 3,114 | 0,002 |

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 25 (2022)

Berdasarkan hasil olahan dari regresi diatas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,314 + 0,345 X_1 + 0,433 X_2 + 0,144 X_3 + 0,242 X_4 + 0,433 X_5 + e$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut maka diperoleh:

- 1) Koefisien konstanta sebesar 1,314 artinya nilai kepuasan konsumen tetap konstan sebesar 1,314
- 2) Koefisien regresi variabel bukti fisik ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,345 yang berarti bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada rumah makan Mbak Daeng Pengayoman akan meningkat sebesar 0,345 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel lainnya tetap.
- 3) Koefisien regresi variabel kehandalan ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,433 yang berarti kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman akan meningkat sebesar 0,433 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel yang lainnya tetap.
- 4) Koefisien regresi daya tanggap ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,144 yang berarti daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman akan meningkat sebesar 0,144 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel yang lainnya tetap.
- 5) Koefisien regresi variabel jaminan ( $X_4$ ) adalah sebesar 0,242 yang berarti jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman akan meningkat sebesar 0,242 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel yang lainnya tetap.
- 6) Koefisien regresi variabel empati ( $X_5$ ) adalah sebesar 0,433 yang berarti empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman akan meningkat sebesar 0,433 satuan, dengan asumsi bahwa nilai variabel yang lainnya tetap.

Berdasarkan hasil koefisien, maka dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kehandalan dan empati. Hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan dan empati merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan oleh para karyawan atau pengelola warung makan Mbak Daeng Pengayoman dalam upaya untuk lebih meningkatkan nilai kepuasan terhadap para pelanggannya.

**Tabel 3. Hasil perhitungan uji parsial (Uji t)**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig.  |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| (Constant) | 1.314                       | 2.295      |                           | 0,572 | 0,568 |
| X1         | 0,345                       | 0,157      | 0,181                     | 2,197 | 0,030 |
| X2         | 0,433                       | 0,167      | 0,245                     | 2,590 | 0,011 |
| X3         | 0,144                       | 0,176      | 0,082                     | 0,816 | 0,416 |
| X4         | 0,242                       | 0,171      | 0,143                     | 1,416 | 0,160 |
| X5         | 0,433                       | 0,139      | 0,294                     | 3,114 | 0,002 |

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 25 (2022)

Berdasarkan hasil pengujian parsial pada tabel 2 mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen maka diperoleh uraian sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik

Dari hasil uji parsial, bukti fisik menunjukkan nilai t-hitung = 2,197 > t-tabel = 1,660 dan nilai signifikan sebesar 0,030 (<0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

- 2) Kehandalan

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.19, maka diperoleh bahwa kehandalan menunjukkan nilai  $t\text{-tabel} = 2,590 > t\text{-tabel} = 1,660$  dan nilai signifikan sebesar 0,011 ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

3) Daya tanggap

Dari hasil uji parsial (uji t), daya tanggap menunjukkan nilai  $t\text{-hitung} = 0,816 < t\text{-tabel} = 1,660$  serta nilai signifikan sebesar 0,416 ( $>0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

4) Jaminan

Dari hasil uji parsial sebagaimana pada tabel 4.19, maka diperoleh nilai  $t\text{-tabel} = 1,416 < t\text{-tabel} = 1,660$  serta nilai signifikan variabel jaminan sebesar 0,160 ( $>0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya jaminan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

5) Empati/ *Empathy*

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), maka diperoleh nilai  $t\text{-tabel} = 3,114 > t\text{-tabel} = 1,660$  dan nilai signifikan empati sebesar 0,002 ( $<0,05$ ). Hal tersebut berarti bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

**Tabel 4. Uji Simultan (Uji F)**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 155,948        | 5  | 31.190      | 17.759 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 165,092        | 94 | 1.756       |        |                   |
|       | Total      | 321,040        | 99 |             |        |                   |

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 25 (2022)

Berdasarkan hasil regresi sebagaimana pada tabel 3 maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang mencakup didalamnya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas antara taraf signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 17,756 lebih besar dari nilai  $F_{\text{tabel}}$  yaitu 2,31.

**Tabel 5. Hasil koefisiendeterminasi Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,697 <sup>a</sup> | ,486     | ,458              | 1,32526                    |

Sumber: Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 25 (2022)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan, bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel bebas dalam hal ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel terikat berupa kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,458 atau 45,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yaitu sebesar 45,8% sedangkan sisanya yaitu 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## PEMBASAHAN

### 1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

Dari hasil analisis diatas, maka hasil penelitian mengenai variabel bukti fisik sesuai dengansalah satu hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosanti (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Sedangkan menurut Iffan (2018) bukti fisik pada dasarnya merupakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan yang dapat dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk dari perusahaan tersebut.

Penjelasan mengenai uraian-urairan tersebut membuktikan bahwa memang fasilitas yang disediakan oleh Mbak Daeng Pengayoman memiliki pengaruh yang sangat luar biasa. Hal tersebut jelas dalam penerapan segala fasilitas yang digunakan harus layak, akses rumah makan yang mudah dijumpai serta karyawan-karyawan yang ada didalamnya senantiasa berpenampilan rapi dan bersih sehingga kepuasan pelanggan semakin meningkat.

### 2. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman

Hasil analisis dalam penelitian ini berdasarkan variabel kehandalan kembali diperkuat oleh Pratiwi (2017) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan "takana juo" di kota Makassar yang menyatakan bahwa variabel kehandalan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Samsir (2020) mengemukakan bahwa dengan adanya kehandalan karyawan dalam melayani konsumen maka akan memberikan nilai kepuasan terhadap konsumen tersebut.

### 3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan warung makan Mbak Daeng Pengayoman

Daya tanggap lebih merujuk pada bentuk layanan terhadap konsumen seperti menanggapi pesanan, pemberian solusi terhadap konsumen yang pesannya terkadang tidak sesuai, serta kemampuan karyawan dalam memberikan umpan balik tentang penguasaan menu terhadap konsumen. Pada kenyataannya, daya tanggap secara parsial tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut biasanya terjadi karena kepuasan konsumen seringkali menurun apabila harus menunggu terlalu lama untuk pesannya disajikan.

### 4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berdasarkan uji t memiliki nilai signifikan. Hal tersebut dapat di asumsikan bahwa jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman karena lebih besar dari taraf signifikan.

Pada dasarnya, variabel jaminan lebih mengedepankan pada keamanan makanan yang dikonsumsi, kesopanan dan sifat pelayanan, serta tanggung jawab pelayan terhadap produk menu yang mereka tawarkan.

### 5. Pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman

Empati merupakan perhatian yang diberikan oleh para karyawan warung makan Mbak Daeng Pengayoman yaitu dengan memberikan perhatian yang bersifat individual terhadap pelanggannya. Semakin tinggi nilai empati yang diberikan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap konsumennya.

Hasil penelitian pada variabel empati semakin diperkuat oleh penelitian Wulandari (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan ayam penyet Jogja di Aceh Barat Daya. Hasil penelitiannya menyebutkan empati pada dasarnya mencerminkan keistimewaan terhadap pelanggan sehingga merasa puas.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan pada rumah makan Mbak Daeng Pengayoman merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat pencapaian serta mencerminkan tingkat kepuasan terhadap pelanggan yang berkunjung.
2. Berdasarkan hasil analisis secara parsial bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, dan empati berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman. Sedangkan pada variabel daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut memberikan uraian bahwa pada variabel daya tanggap dan jaminan apabila ditinjau berdasarkan hasil penelitian secara parsial (uji t) variabel daya tanggap dan jaminan tidak terjadi hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman ketika seluruh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan dan empati nilainya tetap.
3. Berdasarkan hasil analisis secara simultan dengan menggunakan uji F maka diperoleh bahwa kualitas pelayanan yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.
4. Dari hasil analisis antara kelima variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka diperoleh bahwa variabel kehandalan dan empati yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Mbak Daeng Pengayoman.

### Saran

Adapun saran yang diajukan peneliti terhadap objek perusahaan terkait dalam hal ini "WR. Mbak Daeng Pengayoman" terkait kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan sebagaimana hasil perolehan penelitian dapat diuraikan dalam poin-poin berikut :

1. Pada variabel bukti fisik, diperlukan adanya perhatian terhadap kebersihan akan fasilitas yang disediakan serta penampilan karyawan yang diperhatikan sehingga pelanggan merasa lebih nyaman.
2. Pada variabel kehandalan, lebih menekankan pada kecapatan pelayanan dan penyajian hingga pengantaran makanan yang dipesan oleh pelanggan sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan.
3. Variabel daya tanggap mengedepankan agar supaya pihak warung makan Mbak Daeng Pengayoman dapat meningkatkan informasi terhadap menu makanan dan minuman disampaikan secara jelas serta meminimalisir setiap kesalahan - kesalahan yang terjadi pada makanan atau minuman yang direkomendasikan oleh pelanggan.
4. Pada variabel jaminan, pihak warung makan semestinya mampu berupaya meningkatkan pelayanan dari segi tutur kata dan tindakan yang santun sehingga mendorong peningkatan bentuk kepuasan pelanggan.
5. Variabel empati lebih membahas tentang harapan konsumen agar mendengarkan keluhan-keluhan yang dirasakan serta pemberian perhatian yang tulus dari pihak warung makan terhadap pelanggan dapat menjadi acuan penting dalam membentuk kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Zanuair Faisal. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah makan "Waroeng Steak And Shake" Yogyakarta*. Skripsi Universitas Islam Indonesia
- Alam, Magfirah Syamsul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada CV. Lintas Morowali Di Kota Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.

- Arfandi, Ade Aviska. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Transportasi Online Di Kota Makassar*. Skripsi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Ernawati. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Di Kota Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Iffan, Muhammad, Raeni Dwi Santy, Rengga Radaswara. (2018). *Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung*. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen. (V. 8), (No.2).
- Jannah, Laily Marwatul. (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Running Korean Street Food Samarinda*. Skripsi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
- Karim, Andi Fajar M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Cang Kuning Di Kabupaten Gowa*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Montung, Pamela, Jantje Sepang, Decky Adare. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. (V 15), (No.05)
- Mutmainnah, A Nurul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Amaly Mitraabadi Sulawesi Kota Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar
- Nurhalisah, Ika. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Futry Bakery & Cake Cabang Gowa*. Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Negeri Makassar
- Pane, Dewi Nurmasari, Miftah El Fikri, Husni Muharram Ritonga. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan*. Jurnal Manajemen Tools. (V 9), (No. 1)
- Pratiwi, Hardiyanti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Takana Juo Di Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Putro, Shandy Widjoyo dkk. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. (V 2), (NO. 1). Hal 1 – 9
- Rosanti, Lilis. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Samsir, Nur. (2020). *Pengaruh Keandalan dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukri, Andi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.

Wulandari, Ftiria. (2020). *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.