

**ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN BALE RASA PONOROGO**

Oleh

Adi Santoso & Yudha Rizky Ananda
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Email:adisantoso@umpo.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini adalah mengenai analisis peningkatan kepuasan pelanggan Restoran Bale Rasa di Ponorogo. Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah yang pertama untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kedua untuk mengetahui pengaruh interior display terhadap kepuasan pelanggan dan yang ketiga untuk mengetahui pengaruh store layout terhadap kepuasan pelanggan. Obyek dari penelitian ini adalah pelanggan restoran Bale Rasa di Ponorogo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan survei. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Resto Bale Rasa dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 pelanggan yang dipilih menggunakan metode random sampling. Metode pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini secara parsial menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan store layout berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa sedangkan variabel interior display ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, store layout, interior display, kepuasan pelanggan

Abstrac

This research is about an analysis of increasing customer satisfaction in Bale Rasa Restaurant in Ponorogo. The purpose of conducting this research is the first to find out how the effect of service quality on customer satisfaction, second to find out the influence of interior displays on customer satisfaction and the third to determine the effect of store layouts on customer satisfaction. The object of this study is Bale Rasa restaurant customers in Ponorogo. This research is quantitative research and survey. The population of this study was the customers of Resto Bale Rasa and the samples used in this study amounted to 100 customers selected using the random sampling method. The method of data collection is done by using questionnaires and documentation. The results of this study partially found that service quality variables and store layouts had a positive and significant effect on the customer satisfaction level of Bale Rasa Resto while the interior display variable was found to have no significant effect on increasing customer satisfaction Resto Bale Rasa.

Keywords: service quality, store layout, interior display, customer satisfaction

Latar Belakang

Di era globalisasi yang sedang berkembang dengan cepat dan pesat ini, memungkinkan setiap individu atau kelompok menerima, menyerap dan mengkaji segala sesuatu yang terjadi dengan cepat yang berasal dari belahan dunia yang sangat luas. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap perilaku manusia yang cenderung ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dalam kapasitas memuaskan baik dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari, salah satunya adalah pemenuhan akan kebutuhan makanan dan minuman. Mengingat kebutuhan akan makanan merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia yang harus dipenuhi.

Bisnis di bidang restoran saat ini banyak dicoba oleh para pelaku bisnis, sudah tentu dengan banyaknya pengusaha di bidang ini juga semakin banyak pula pesaing yang dihadapi. Perkembangan restoran di era globalisasi ini telah diwamai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pelaku bisnis restoran semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target penjualan. Strategi pemasaran yang kompetitif tentu akan menunjukkan keseriusan pihak restoran untuk meningkatkan kenyamanan

pelanggan. Pihak restoran harus membuat dan mengembangkan konsep strategi pemasaran yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan keamanan pada pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Suasana yang menarik, memberikan kenyamanan, keamanan yang berhasil diciptakan oleh pihak restoran akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan tertarik untuk kembali melakukan pembelian dan mengkonsumsi produk yang telah disediakan oleh pihak restoran. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau bahagia yang timbul setelah melakukan perbandingan antara persepsi dengan hasil yang dia peroleh atas produk – produk yang telah di konsumsinya (Kotler, 2013)

Kepuasan pelanggan restoran merupakan tujuan penting bagi pelaku bisnis. Dalam pasar yang memiliki persaingan yang kompetitif menciptakan dan mengembangkan kepuasan pelanggan akan mampu memberikan dampak positif terhadap pelanggan yang akan tetap bertahan dan memiliki kesetiaan serta komitmen.

Strategi pemasaran yang harus diterapkan oleh perusahaan restoran untuk memperoleh kepuasan pelanggan salah satunya adalah menciptakan dan meningkatkan pelayanannya agar mampu

memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, dengan terciptanya kualitas pelayanan yang terbaik yang berhasil ditawarkan kepada pelanggan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ketika berkunjung dan mengkonsumsi produk – produk yang ditawarkan oleh *restoran*. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran atas tingkat pelayanan yang telah diberikan mampu mencapai ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms, 1983)

Pihak restoran yang mampu memberikan pelayanan terbaik akan mampu membantu pelanggan untuk memperoleh kepuasan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula peluang yang akan dicapai untuk memuaskan pelanggan. Beberapa penelitian sudah dilakukan untuk melihat apakah kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ramenusu, (2013) dan yang dilakukan oleh Erviana, (2013) penelitian mereka, menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran adalah *interior display*. *Interior display* merupakan pemasangan prabotan –prabotan yang menarik, dekorasi dinding, poster atau gambar tentang menu makanan, dan poperti-poperti. Penataan perabotan

restoran yang menarik dan dekorasi serta pemasangan papan informasi yang jelas akan memberikan dampak kepuasan pada pelanggan. Menurut Santoso, (2016) mengatakan bahwa barang dagangan beserta perlengkapannya yang ditata berdasarkan pengelompokkannya sehingga memudahkan konsumen untuk mengaksesnya maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran adalah *Store layout*. *Store layout* merupakan rencana untuk menentukan lokasi tertentu dan pengaturan dari alokasi ruangan, gang-gang dalam restoran serta fasilitas restoran. Ruang restoran yang diatur sedemikian rupa sesuai dengan konsep yang diusung memberikan nilai tersendiri di mata pelanggan. Tema-tema yang diusung tersebut akan menciptakan atmosfer positif yang mempengaruhi kepuasan pada pelanggan (Tendean & Widodo, 2015). Sebaliknya, jika restoran memberikan *layout* yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para pelanggan, maka para pelangganpun merasa tidak puas untuk berlama-lama dalam restoran. *Store layout* yang baik dan menarik dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebagaimana temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Santika, Suharyono, & Fanani, (2017) yang menemukan bahwa *Store layout* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saat ini bisnis restoran cepat saji di Ponorogo mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini terlihat dengan semakin banyaknya restoran cepat saji dari yang berkelas bawah hingga berkelas mewah yang ada di Ponorogo. Perkembangan yang pesat ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang kompetitif diantara pelaku bisnis restoran cepat saji semakin tinggi pula. Semakin tingginya persaingan maka pelaku bisnis kuliner (restoran) dituntut untuk memperhatikan dan mengembangkan strategi pemasaran kearah yang lebih kompetitif agar dapat *survive* atau bahkan menguasai persaingan pasar.

Hasil Observasi di Restoran Bale Rasa, peneliti menemukan beberapa keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan, *interior display* dan *store layout*. Beberapa keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti penyajian pesanan pelanggan yang sangat lama, kurangnya kepedulian para *staff* terhadap pelanggan. Keluhan lainnya adalah berkaitan dengan *interior display* dimana Restoran Bale Rasa memiliki fasilitas ruang yang luas namun tidak diimbangi dengan ketersediaan jumlah westafel yang sesuai (Jumlah westafel masih terbatas). Jadi ketersediaan westafel yang ada masih tergolong kurang dan ini membuat konsumen membutuhkan beberapa menit untuk mencari westafel ketika akan membersihkan tangan sebelum dan sesudah makan. Hal tersebutlah yang diduga menjadi

penyebab munculnya keluhan pelanggan selama melakukan pembelian di Restoran Bale Rasa.

Pelanggan Restoran Bale Rasa juga mengeluhkan tidak adanya pemisahan ruangan yang bersifat privasi untuk mereka ketika akan mengadakan acara rapat ataupun acara keluarga. Ruang rapat masih tergabung dengan ruang utama sehingga ketika akan digunakan untuk rapat maka akan tergabung dengan pelanggan lain, sehingga ketika diadakan rapat pelanggan lainnya bebas melintas di area kegiatan rapat. Dugaan sementara hal ini terjadi dikarenakan kurangnya kepedulian pihak Restoran Bale Rasa dalam menata *store layoutnya*.

Kajian Teori

Kualitas Jasa

Menurut Lupiyoadi, (2001) memaparkan bahwa kualitas jasa adalah sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh jasa tersebut dalam memenuhi seluruh spesifikasinya. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa adalah model SERQUAL (Service Quality). Jasa dikatakan berkualitas ketika mampu memberikan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen, ketika hasil nyata dari jasa tersebut mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen maka dapat disimpulkan bahwa jasa tersebut telah berkualitas. Menurut Tjiptono, (2011) mengungkapkan bahwa kualitas jasa berfokus pada hasil pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta

ketepatan yang melebihi harapan pelanggan. Terdapat dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Berdasarkan dua definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi yang dibandingkan dengan harapannya atas jasa tersebut, sehingga jika jasa yang dirasakannya melebihi harapan maka konsumen akan cenderung untuk kembali mengkonsumsinya. Namun apabila jasa yang diharapkan lebih rendah dari apa yang diekspetasikan maka konsumen akan kecewa dan akan memutuskan untuk tidak mengkonsumsinya kembali.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pengukuran atas tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai atau melebihi dari ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2011). Menurut Kotler, (2013) Kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat pelayanan yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen atas kebutuhannya baik yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas jasa menurut Tjiptono, (2011) adalah tingkat keunggulan yang dicapai dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Physycal Evidence (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah sarana yang berwujud fisik, lingkungan dimana terjadinya penyampaian jasa serta komponen lainnya yang dipergunakan untuk memfasilitasi jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Pada industri restoran yang mnejadi physical evidence adalah display (interior display dan eksterior display) dan penataan fasilitas untuk pelanggan dan penempatan lokasi restoran.

Display

Display merupakan salah satu aspek penting untuk menarik konsumen pada toko dan barang dan dapat mendorong keinginan konsumen yang pada saat datang ke toko untuk membeli suatu produk melalui daya tarik penglihatan langsung pada suatu produk. Toko harus melakukan menciptakan daya tarik penataan ruang dan penyusunan produk sehingga konsumen atau pelanggan merasakan betah dan nyaman dalam berbelanja, pelaksanaan *Display* (penataan) yang efektif akan meningkatkan penjualan dan dapat merangsang keputusan pembelian konsumen secara seketika *Display* dapat merubah suasana toko lebih menarik.

Store layout

Store layout adalah salah satu elemen penting yang ada dalam faktor suasana toko, karena dengan melakukan *Store layout* yang benar, seorang pelaku bisnis mendapatkan perilaku konsumen yang diharapkan.

Seorang pelaku bisnis harus dapat melakukan penataan toko dengan baik dan benar, supaya tujuan konsumen tercapai. *Layout* toko akan mengundang masuk atau menyebabkan pelanggan menjauhi toko tersebut ketika konsumen melihat bagian dalam toko melalui jendela *etalase* atau pintu masuk. *Layout* toko yang baik akan mampu mengundang konsumen untuk betah berkeliling lebih lama dan memunculkan rasa bahagia didalam diri konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Dalam melakukan usahanya, perusahaan baik besar maupun kecil tidak terlepas dari penjualan, penjualan yang baik akan menciptakan suatu kepuasan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Kotler, 2013). Definisi kepuasan menurut Zaithaml & Bitner, (2003) adalah: “*Satisfaction i the customers evaluation of product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectations*”. Dapat diartikan bahwa, kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut telah memiliki kepuasan mereka.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pembelian

Pelayanan yang berkualitas akan mampu memberikan dorongan kepada pelanggan untuk memiliki persepsi yang positif terhadap perusahaan sehingga panjang akan mampu terbangun hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan dan dalam jangka panjang perusahaan akan mampu memahami secara spesifik apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu memaksimalkan pengalaman pelanggan melalui kualitas pelayanan sehingga tercipta pengalaman yang menyenangkan dalam diri pelanggan akan mendorong selalu terjaganya atau bahkan meningkatnya kepuasan pelanggan sebagai respon atas kualitas pelayanan yang diterima dari perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Apriyani & Sunarti, (2017) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian Kuntari & Hidayat, (2016) menemukan bahwa faktor keandalan dari kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Interior Display terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Ariyanti, Rengu, & Hermintatik, (2015) penataan desain

interior yang dapat memberikan rasa nyaman akan mempengaruhi daya konsentrasi pelanggan saat berkunjung ke toko. Desain interior perlu diperhatikan dalam hal ini meliputi tata ruang. Penataan warna, pemberian sirkulasi udara dan background. Interior yang didesain dengan menarik dan menyenangkan akan mampu menimbulkan kepuasan pelanggan sedangkan interior yang tidak menarik akan menimbulkan ketidaknyaman bagi pelanggan ketika berkunjung. Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Wardhana, (2015) menemukan bahwa interior Display berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah kopi Bandung. Sehingga terdapat hubungan pengaruh signifikan antara interior display terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Store layout terhadap Kepuasan pelanggan

Layout merupakan bagian dari restoran yang termasuk dalam konsep tempat (Place), dimana konsep layout mengacu pada arus traffic, lokasi dan suasana di sekeliling restoran, (Stanton, 2012). Sedangkan menurut McCarthy, (2010) mengatakan bahwa store layout adalah tata letak produk – produk restoran dan arus lalu lintas pelanggan dalam restoran serta fasilitas resto dengan pemanfaatan ruangan resto secara efektif mungkin. Pemanfaatan store layout secara efektif dan efisien akan mampu mempengaruhi perhatian calon pelanggan sehingga munculkan

kepuasan pelanggan. Penelitian mengenai pengaruh store layout telah dilakukan oleh Adreani & Yapola, (2013) dan Ariyanti, Rengu, & Hermintatik, (2015) yang kedua penelitian mereka menemukan bahwa store layout secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung ke Restoran Bale Rasa Ponorogo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik Restoran Bale Rasa diketahui bahwa rata – rata jumlah pelanggan yang datang perbulan adalah 1800 pelanggan. Sampel penelitian ini adalah sebagian dari pelanggan Resto Bale Rasa. berdasarkan rumus Slovin ditemukan jumlah sampel sebanyak 94.7 yang dibulatkan menjadi 100 sampel. Jumlah sampel tersebut sudah dianggap representative. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara teknik *accidental sampling*, yaitu cara memperoleh sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan ditemukan pada saat melakukan penelitian. Pengambilan sampel dilakukan di lokasi obyek Restoran Bale Rasa Ponorogo. uji instrumen yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda serta pengujian hubungan pengaruh antar variabel independen dengan dependen melalui uji

determinasi kemudian uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Pembahasan dan Implikasi Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi berganda diketahui bahwa kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pihak Resto Bale Rasa kepada pelanggan maka akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Namun sebaliknya, jika pihak Resto Bale Rasa menurunkan atau tidak memperdulikan aspek kualitas pelayanannya lagi maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan pula. Dengan ditemukannya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka perlu menjadi perhatian bagi pihak resto untuk selalu melakukan kreasi dan inovasi pada bisnisnya untuk selalu meningkatkan aspek kualitas pelayanannya kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh (Tjiptono, 2011) bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh

pelanggan maka akan semakin besar dorongan yang dirasakan oleh pelanggan untuk mencapai kepuasan.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian dari Kuntari & Hidayat, (2016) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel PT. Astra Internasional Tbk

Kualitas pelayanan memiliki peran penting didalam menunjang pengambilan keputusan pelanggan dan juga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memiliki persepsi yang baik, yang dapat diandalkan dan kompeten pada aspek kualitas pelayanan yang diterimanya maka secara otomatis akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menimbulkan keinginan untuk datang kembali ke Resto Bale Rasa.

Pengaruh *interior display* terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa *interior display* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi dan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan tidak keterkaitannya dengan tampilan interior di Resto Bale Rasa. Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori yang diungkapkan oleh Cravens, (2010) yang mengatakan bahwa toko

yang memiliki tampilan interior yang menarik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika berada di tempat tersebut. Itulah sebabnya tampilan interior harus selalu diupdate setiap waktu dan diperlukan kreatifitas yang tinggi dalam berinovasi serta merancang tampilan interior yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa bosan dengan tampilan interior toko.

Hasil penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian Rondonuwu, (2013) yang mengatakan bahwa *interior display* yang merupakan bagian dari atmosfir restoran memiliki peranan yang penting didalam memunculkan kepuasan pelanggan dengan signifikan. hal senada juga ditemukan oleh Ramenusu, (2013) yang menyimpulkan bahwa *background musik* dan *aroma* memiliki dampak yang signifikan terhadap emosi dan kepuasan pelanggan.

Berbedanya hasil penelitian yang ditemukan dengan penelitian terdahulu disebabkan oleh konsep yang di usung oleh resto Bale Rasa adalah konsep tradisional yakni berbentuk bangunan Joglo hal ini menyebabkan interior display tidak dapat dipisahkan dari exterior display, karena fakta dilapangan menunjukan bahwa pelanggan datang ketika berada didalam ruangan mereka dapat menikmati tampilan yang ada di luar ruangan hal ini disebabkan bangunan di resto Bale Rasa di konsep terbuka.

Pengaruh *store layout* terhadap kepuasan pelanggan

Hasil analisis regresi linear berganda menemukan bahwa variabel *store layout* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi aspek *store layout* yang diberikan pihak resto kepada pelanggannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan Resto Bale Rasa. Namun sebaliknya jika pihak resto tidak mampu mempertahankan aspek *store layout* maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan bahkan dampak terburuknya pelanggan akan menjadi tidak puas terhadap Resto Bale Rasa.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler, (2013) yang menyatakan bahwa suasana toko tidak secara langsung telah mampu menjadi alat komunikasi untuk menunjukan kualitas produk, dimana suasana toko merupakan alat komunikasi yang dapat menunjukan tingkat sosial dari produk yang ada didalamnya. Sehingga akan memunculkan kepuasan ketika berada di restoran yang mampu mengangkat status sosial. Restoran yang memiliki suasana ruang yang berkelas sosial mewah akan memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Adreani & Yapola, (2013) yang menemukan bahwa *store layout* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Dewandaru Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa suasana restoran mampu menjadi alat komunikasi tidak langsung yang bisa mempengaruhi emosi pelanggan sehingga memunculkan perasaan puas atau tidak puas ketika menjumpai suasana restoran. Dan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani & Sunarti, (2017) yang juga menemukan bahwa *store layout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pelanggan.

Resto Bale Rasa merupakan salah satu restoran yang ada di Ponorogo. Pada umumnya bisnis di bidang restoran dikenal sebagai bisnis yang dinamis. Oleh karenanya diperlukan strategi untuk dapat survive dalam persaingan bisnis restoran yang sangat kompetitif. Salah satu strategi untuk dapat bersaing dengan restoran lainnya adalah melakukan diferensiasi melalui *store layout* yang dikreasi dan dirancang berbeda dengan *store layout* yang dimiliki oleh kompetitor. Penciptaan diferensiasi *store layout* akan sulit untuk ditiru oleh para kompetitor sebab memerlukan cost yang tidak sedikit yang harus disiapkan oleh kompetitor untuk menirunya. Penciptaan diferensiasi *store layout* diharapkan mampu mempengaruhi emosi dan kepuasan

pelanggan sehingga meminimalisir munculnya kebosanan ketika berkunjung ke Resto Bale Rasa dan tidak beralih ke restoran lainnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan Resto Bale Rasa maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa. Variabel *interior display* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *interior display* tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seberapa besarkan aspek *interior display* ditingkatkan tidak akan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan Resto Bale Rasa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *store layout* terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *store layout* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Resto Bale Rasa harus mempertahankan dan meningkatkan aspek kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pelanggannya. Meskipun sudah dinilai baik namun masih ada item kualitas pelayanan

yang dinilai masih rendah yakni penyediaan kelengkapan fasilitas seperti westafel, meja, kursi dan lain lain. Untuk memperbaiki item kualitas pelayanan tersebut maka pihak restoran perlu melakukan penambahan fasilitas westafel dan fasilitas – fasilitas lainnya agar mnejadi lebih lengkap dan menarik. item kualitas pelayanan ini penting untuk dilakukan agar selalu bisa menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke pihak kompetitor. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dapat dipastikan memiliki keinginan untuk menjadi loyal dan selalu melakukan pembelian ulang di Resto Bale Rasa.

Pihak Restoran Bale Rasa harus mempertahankan dan meningkatkan atas aspek Store Layout, meskipun sudah di nilai baik ada beberapa item yang memiliki nilai rendah yaitu penataan meja dan kursi dalam keadaan baik. Untuk memperbaiki item Store layot tersebut maka pihak Restoran perlu memperhatikan meja dan kursi untuk segera menata dan membersihkan meja yang telah digunakan oleh pelanggan agar keadaan meja dan kursi dalam keadaan baik dan bersih, serta sebaiknya pihak Resto Bale rasa juga melakukan Upgrade terhadap penataan suasana restoran agar meminimalisir kebosanan pelanggan sehingga pelanggan selalu tertarik datang ke Resto Bale Rasa sehingga terciptanya kepuasan pelanggan atas kreasi dan

inovasi pada desain suasana restoran yang menarik dan sesuai dengan trend kekinian

Meskipun dalam hasil penelitian ini menemukan bahwa interior display tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebaiknya tetap merancang dan mempertahankan tampilan interior restoran sehingga tetap menjadi dan nilai pembeda terhadap kompetitornya.

Daftar Pustaka

- Adreani, k., & Yapola. (2013). Pengaruh Store layout, Interior display, Human Variable Terhadap Customer Shopping Orientation Di Restoran Dewandaru Surabaya. *JMK*, 1411-1438.
- Apriyani, & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(2).
- Ariyanti, N., Rengu, S. P., & Hermintatik. (2015). Peran Desain Interior terhadap Kepuasan pemustaka. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1868-1873.
- Cravens, D. W. (2010). *Strategic Marketing 10th. Edition*. New York:: McGraw-Hill International Edition.
- Erviana, O. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap. Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr.*

- Soewondo Kendal. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, P. d. (2013). *Marketing Management. 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education. Inc.
- Kuntari, K., & Hidayat. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB)*, 36(1).
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Apsect of Service Quality in Emerging Perspectives on Services Marketing*. L Berry: American Marketing.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- McCarthy. (2010). *Pemasaran. Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. DGS MANADO. *Jurnal EMBA*, 1193-1202.
- Rondonuwu, P. D. (2013). Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March pada PT. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA*, 718-728.
- Santika, D., Suharyono, & Fanani, D. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan Cafe OTW Food Street Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1).
- Santoso, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *Ekulibrium: jurnal ilmiah bidang ilmu ekonomi*, 43-55.
- Sari, N. M., & Wardhana, A. (2015). Pengaruh Store Atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Roemah Kopi bandung. *Eproceedings of Management* (hal. 3947). Jakarta: Telkom University.
- Stanton. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Manajemen*. Yogyakarta: Danang Sunyoto Publisher.
- Tendean, A., & Widodo, A. (2015). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (studi Pada Maja House Sugar & Cream Bandung). *e-proceedings of management*. e-proceedings of management.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Zaithaml, & Bitner. (2003). *Service Marketing (3 rd ed.)*. New York: McGraw Hill.