

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Resto XYZ dengan Metode Statistik Deskriptif

Sulistiowati

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika
sulist@dinamika.ac.id



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 2 Juni 2024

Page: 1064-1072

Article History:

Received: 27-03-2024

Accepted: 06-06-2024

Abstrak : Resto XYZ merupakan salah satu rumah makan di Surabaya yang menyediakan makanan nusantara. Dengan maraknya rumah makan saat ini yang menyebabkan persaingan semakin ketat, maka Resto XYZ melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan agar tetap diminati pelanggannya. Oleh sebab itu dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas pelayanan di Resto XYZ. Kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, serta Empaty. Dengan penyebaran kuesioner kepada sampel sebanyak 105 responden pelanggan Resto XYZ, setelah diolah dan dianalisis dengan metode Statistik Deskriptif diperoleh hasil bahwa Dimensi Tangible memiliki rata-rata sebesar 3,67 artinya cenderung baik, namun ternyata responden ada yang menjawab tidak/kurang setuju untuk pernyataan Lahan parkir sudah mencukupi, artinya lahan parkir masih perlu diperluas. Untuk Dimensi Reliability memiliki rata-rata sebesar 3,55 artinya cenderung baik, namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi Reliability. Dimensi Responsiveness memiliki rata-rata sebesar 3,58 yang artinya cenderung baik, namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi Responsiveness. Dimensi Assurance memiliki rata-rata sebesar 3,79 yang artinya cenderung baik. Dimensi Empaty memiliki rata-rata sebesar 3,59 yang artinya cenderung baik. Secara keseluruhan nilai rata-rata kualitas pelayanan di Resto XYZ sebesar 3,59 artinya cenderung baik.

Kata Kunci : Empathy; Assurance; Responsiveness; Reliability; Tangibles; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Resto XYZ adalah satu diantara rumah makan di Surabaya yang menyajikan berbagai macam sajian masakan Indonesia seperti nasi rames, soto, rawon, sayur asem, pepes ikan dan lain-lain. Restoran merupakan tempat atau bangunan dibuat secara

komersil, untuk pelayanan makanan maupun minuman yang baik kepada semua pelanggan (Hardman Budiardjo, 2022). Selama ini fasilitas yang disediakan oleh Resto XYZ adalah makanan dan minuman dimakan di tempat (*Dine in*), dibawa pulang, dan pembelian melalui *online* dengan *Go Food* dan *Grab Food*. Dengan maraknya tempat makan di Surabaya yang menyebabkan persaingan semakin ketat, maka pihak Resto XYZ mengevaluasi kualitas pelayanan di resto tersebut dengan tujuan pelanggan tetap loyal terhadap Resto XYZ. Hal ini menyebabkan dalam penelitian ini dilakukan analisis *service quality* (kualitas pelayanan) di Resto XYZ. Berdasarkan teori Parasuraman pada Sulistiowati (2018) Kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi/Faktor meliputi: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), serta Tampilan Fisik (*Tangible*). *Tangible* adalah perwujudan fasilitas/sarana, peralatan/kelengkapan serta penampilan pegawai. *Reliability* adalah kesanggupan dalam pemberian pelayanan/kemudahan sesuai dengan janji. *Responsiveness* adalah membantu pelanggan secara suka rela serta memberikan pelayanan dengan cepat serta tepat. *Assurance* adalah memberikan pelayanan untuk meyakinkan pelanggan terkait penguasaan terhadap ilmu pengetahuan sesuai bidangnya, juga terkait sopan santun serta keramahan. *Empathy* adalah kepedulian untuk melakukan komunikasi serta mendengarkan secara baik, dan mengerti keadaan pelanggan. Untuk tiap kenaikan kualitas pelayanan akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan (Sulistiowati, 2018). Kepuasan pelanggan adalah penilaian pada penggunaan barang atau jasa yang telah dibeli.

METODE PENELITIAN

Kerangka Konseptual dalam riset ini diperlihatkan di gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual dari Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Sumber : (Sulistiowati M. B., 2020)

Langkah awal pada riset ini dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada sampel sebanyak 105 pelanggan Resto XYZ secara acak. Sampel acak adalah pengambilan sampel secara random dari kerangka sampel, bisa dilakukan dengan program komputer (Deri Firmansyah, 2022). Kuesioner dibuat dengan menggunakan metode kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan lima dimensi/faktor yaitu Tampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*). Kuesioner/angket adalah satu diantara metode guna mengumpulkan data melalui pencantuman beberapa pertanyaan/pernyataan terkait permasalahan riset (Anggy Giri Prawiyogi, 2021).

Hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner/angket melalui jawaban menggunakan skala Likert. Skala Likert yaitu satu diantara skala berjenjang yang biasa dipakai pada angket, umumnya diterapkan pada riset survei (Dryon Taluke, 2019). Selanjutnya diolah dengan aplikasi SPSS. Hasil pengolahan data kemudian

dilakukan pengujian validitas serta reliabilitas. Kemudian dilakukan analisis menerapkan metode analisis statistik deskriptif. Metode statistik deskriptif adalah metode statistik untuk mengorganisasikan serta menganalisis data serta memberikan gambaran yang jelas, ringkas, dan teratur tentang kondisi data, sehingga dapat diambil suatu makna dari data tersebut (Fabian Daffa Rafrisah, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas diterapkan guna menguji suatu kevalidan dari pertanyaan/ Pernyataan di kuesioner (Sulistiowati M. B., 2020). Uji validitas merupakan penggunaan alat uji guna mengukur apa yang diukur (Musrifah Mardiani Sanaky, 2021). Hasil pengujian dinyatakan valid jika nilai Sig. (2-tailed) kurang dari nilai taraf nyata (5%).

Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangibles*

Hasil uji Validitas Dimensi *Tangibles* yang diperlihatkan pada Tabel 1 menunjukkan semua nilai (2-tailed) kurang dari 5% yang artinya semua pernyataan pada dimensi *Tangibles* sudah valid.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangibles*

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
1.	Penampilan karyawan Resto XYZ sudah bersih dan rapi.	.000
2.	Tampilan ruangan Resto XYZ sudah menarik	.000
3.	Lahan Parkir Resto XYZ sudah mencukupi	.000

Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Reliability*

Hasil Uji Validitas Dimensi/faktor *Reliability* yang diperlihatkan di tabel 2 menyatakan bahwa semua nilai (2-tailed) kurang dari 5% artinya semua pernyataan pada dimensi *Reliability* sudah valid.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Reliability*

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
1.	Pelayanan karyawan Resto XYZ mudah dan cepat.	.000
2.	Karyawan Resto XYZ telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	.000

Hasil Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*

Hasil Uji Validitas Dimensi *Responsiveness* yang diperlihatkan pada Tabel 3 menunjukkan semua nilai (2-tailed) kurang dari 5% artinya semua pernyataan pada dimensi *Responsiveness* sudah valid.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
1.	Karyawan Resto XYZ mampu merespon dengan baik apabila ada pertanyaan dari pelanggan	.000

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
2.	Karyawan Resto XYZ sudah memberikan solusi jika ada komplain dari pelanggan	.000

Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Assurance*

Hasil Uji Validitas Dimensi *Assurance* yang diperlihatkan pada Tabel 4 menunjukkan semua nilai (2-tailed) kurang dari 5% artinya semua pernyataan pada dimensi *Assurance* sudah valid.

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Assurance*

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
1.	Karyawan Resto XYZ selalu memberikan makanan atau minuman sesuai dengan pesanan	.000
2.	Karyawan Resto XYZ sudah memberikan pelayanan dengan santun	.000

Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Empathy*

Hasil Uji Validitas Dimensi *Empathy* yang diperlihatkan pada Tabel 5 menunjukkan semua nilai (2-tailed) kurang dari 5% artinya semua pernyataan pada dimensi *Empaty* sudah valid.

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Empathy*

No.	Pernyataan	Nilai Sig. (2-tailed)
1.	Jika pelanggan bertanya tentang menu makanan atau minuman maka karyawan Resto XYZ selalu membantunya.	.000
2.	Selama ini karyawan Resto ZYZ sudah memberikan pelayanan dengan baik	.000

Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas berfungsi untuk mengecek jawaban/tanggapan responden apakah sudah reliabel(dapat dipercaya) atau tidak (Sulistiowati M. B., 2020). Pada riset ini pengolahan data untuk uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Jawaban responden dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Tangible yang diperlihatkan pada tabel 6 adalah reliabel.

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi *Tangibles*

Dimensi	Nilai Cronbach's Alpha
<i>Tangibles</i>	.795

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Reliability* yang diperlihatkan pada tabel 7 adalah reliabel.

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi *Reliability*

Dimensi	Nilai Cronbach's Alpha
<i>Reliability</i>	.792

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Responsiveness* yang diperlihatkan pada tabel 8 adalah reliabel.

Tabel 8. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

<u>Dimensi</u>	<u>Nilai Cronbach's Alpha</u>
<i>Responsiveness</i>	.792

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Assurance* yang diperlihatkan pada tabel 9 adalah reliabel.

Tabel 9. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi *Assurance*

<u>Dimensi</u>	<u>Nilai Cronbach's Alpha</u>
<i>Assurance</i>	.672

Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Empaty* yang diperlihatkan pada tabel 10 adalah reliabel.

Tabel 10. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi *Empaty*

<u>Dimensi</u>	<u>Nilai Cronbach's Alpha</u>
<i>Empaty</i>	.869

Hasil Analisis Deskriptif

Hasil pengolahan data identitas sampel sebesar 105 responden dengan SPSS 21 menunjukkan persentase responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 49,5% dan persentase responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 50,5%, diperlihatkan pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif

<u>Jenis Kelamin</u>	<u>Jumlah</u>	<u>Persentase (%)</u>
Laki-laki	52	49.5
Perempuan	53	50.5
Total	105	100.0

Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dari jawaban responden untuk masing-masing pernyataan di setiap dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan menggunakan Skala Likert :

TS (1) : Tidak Setuju

KS (2) : Kurang Setuju

CS (3) : Cukup Setuju

S (4) : Setuju

SS (5) : Sangat setuju

Kemudian diolah dengan aplikasi SPSS 21 dan dianalisis menggunakan metode Statistik Deskriptif.

Hasil analisis Deskriptif Faktor/Dimensi *Tangible* (X1)

Tabel 12. Hasil Olah Data Faktor/Dimensi *Tangible* (X1)

No.	Pernyataan	<u>Jawaban (%)</u>					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Penampilan karyawan Resto XYZ sudah bersih dan rapi.			32.4	61.0	6.7	3.74	.572
2.	Tampilan ruangan Resto XYZ sudah menarik			34.3	62.9	2.9	3.69	.525

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
3.	Lahan Parkir Resto XYZ sudah mencukupi	1.0	4.8	34.3	56.2	3.8	3.57	.691
Pernyataan Dimensi <i>Tangible</i> memiliki Rata-rata							3.67	

Pada tabel 12 ditunjukkan bahwa pernyataan dimensi *Tangible* mempunyai rata-rata nilai sebesar 3.67 maksudnya cenderung baik. Kekurangan di Resto XYZ adalah masih ada responden yang menjawab Tidak setuju sebesar 1% dan Kurang Setuju sebesar 4.8% pada pernyataan Lahan parkir sudah mencukupi, artinya lahan parkir masih belum mencukupi.

Analisis Deskriptif Dimensi *Reliability* (X2)

Tabel 13. Hasil Olah Data Dimensi *Reliability* (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Pelayanan karyawan Resto XYZ mudah dan cepat.		7.6	36.2	48.6	7.6	3.56	.746
2.	Karyawan Resto XYZ telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan		4.8	41.0	49.5	4.8	3.54	.665
Pernyataan Dimensi <i>Reliability</i> memiliki Rata-rata							3.55	

Pada tabel 13 ditunjukkan bahwa pernyataan dimensi *Reliability* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.55 maksudnya cenderung baik. Namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi *Reliability*.

Analisis Deskriptif Dimensi *Responsiveness* (X3)

Tabel 14. Hasil Olah Data Untuk Dimensi *Responsiveness* (X3)

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Karyawan Resto XYZ mampu merespon dengan baik apabila ada		4.8	36.2	54.3	4.8	3.59	.661

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
2.	pertanyaan dari pelanggan Karyawan Resto XYZ sudah memberikan solusi jika ada komplain dari pelanggan		6.7	33.3	57.1	2.9	3.56	.664
Pernyataan Dimensi <i>Responsiveness</i> memiliki rata-rata							3.58	

Pada tabel 14 ditunjukkan bahwa pernyataan dimensi *Responsiveness* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.58 maksudnya cenderung baik. Namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi *Responsiveness*.

Analisis Deskriptif Dimensi *Assurance* (X4)

Tabel 15. Hasil Olah Data Untuk Dimensi *Assurance* (X4)

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Karyawan Resto XYZ selalu memberikan makanan atau minuman sesuai dengan pesanan			30.5	60.0	9.5	3.78	.600
2.	Karyawan Resto XYZ sudah memberikan pelayanan dengan santun			29.5	62.9	7.6	3.79	.647
Pernyataan Dimensi <i>Assurance</i> memiliki rata-rata							3.79	

Pada tabel 15 ditunjukkan bahwa dimensi *Assurance* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.79 maksudnya cenderung baik.

Analisis Deskriptif Dimensi *Empathy* (X5)Tabel 16. Hasil Olah Data Untuk Dimensi *Empathy* (X5)

No.	Pernyataan	Jawaban (%)					Rata-Rata	Standart Deviasi
		TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Jika pelanggan bertanya tentang menu makanan atau minuman maka karyawan Resto XYZ selalu membantunya.			41.0	54.3	4.8	3.56	.706
2.	Selama ini karyawan Resto ZYZ sudah memberikan pelayanan dengan baik			43.8	51.4	4.8	3.61	.735
Pernyataan Dimensi <i>Empathy</i> memiliki rata-rata							3.59	

Pada tabel 16 ditunjukkan bahwa dimensi *Empathy* mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.59 maksudnya cenderung baik.

Secara keseluruhan rata-rata dimensi untuk kualitas pelayanan sebesar 3,64 maksudnya cenderung baik, namun alangkah baiknya jika kedepannya bisa menjadi baik atau cenderung sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* memiliki rata-rata nilai sebesar 3,67 artinya cenderung baik, namun masih ada responden yang menjawab Tidak setuju sebesar 1% dan Kurang Setuju sebesar 4.8% pada pernyataan Lahan parkir sudah mencukupi, artinya lahan parkir masih belum mencukupi.
2. Dimensi *Reliability* memiliki rata-rata nilai sebesar 3,55 artinya cenderung baik, namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi *Reliability*.
3. Dimensi *Responsiveness* memiliki rata-rata nilai sebesar 3.58 yang artinya cenderung baik, namun masih perlu ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan pada dimensi *Responsiveness*.
4. Dimensi *Assurance* memiliki rata-rata nilai sebesar 3.79 yang artinya cenderung baik.
5. Dimensi *Empathy* memiliki rata-rata sebesar 3.59 yang artinya cenderung baik.
6. Secara Keseluruhan kualitas pelayanan memiliki rata-rata nilai sebesar 3.64 artinya cenderung baik.

Saran

Sebaiknya kedepannya kualitas pelayanan bisa meningkat menjadi baik dan sangat baik dengan memperbaiki kekurangan yang ada selama ini yaitu lahan parkir belum mencukupi mungkin bisa bekerja sama dengan pihak lain untuk menambah lahan parkir. Sedangkan kekurangan pada dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*, bisa dilakukan dengan pemberian pelatihan pada karyawan agar pelayannya bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggy Giri Prawiyogi, T. L. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446-452.
- [2] Deri Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 85-114.
- [3] Dryon Taluke, R. S. (2019). ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA. *Jurnal Spasial*, 6(2).
- [4] Fabian Daffa Rafrisah, S. A. (2022). Information Visualization Application Design By Descriptive Statistical Method. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(13), 635-645.
- [5] Hardman Budiardjo, S. M. (2022). PEMBUATAN WEBSITE COMPANY PROFILE BARA 82 RESTO SURABAYA DILENGKAPI DENGAN PINTASAN FITUR GO FOOD. *Majalah Ekonomi*, 27(1), 9-17.
- [6] Musrifah Mardiani Sanaky, L. M. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1).
- [7] Sulistiowati. (2018). The Influence Of Service Quality Towards Student's Satisfaction At Academic Administration And Students Affair Department (AAK) Institute Of Business And Informatics STIKOM Surabaya. *Ekonomika'45*, 5(2).
- [8] Sulistiowati, M. B. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ONLINE BAGIAN KEMAHASISWAAN BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA PADA UNIVERSITAS DINAMIKA. *Majalah Ekonomi*, 25(2), 44-50.
- [9] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta.: Andi. Offset.