

ANALISIS INDEKS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA RESTORAN AYAM PENYET RIA DI KABUPATEN TORAJA UTARA

Chrismesi Pagiu
UKI Toraja
Email: chrimesipagiu@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan konsumen berdasarkan PERMEN PAN No.14/2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara. Dengan memberikan kuisioner kepada 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian, nilai indeks kepuasan konsumen atau secara keseluruhan diperoleh angka 3,1042, maka Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai IKM setelah dikonversi= Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,1042 \times 25 = 77,605$. Mutu pelayanan B, maka kinerja unit pelayanan Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara dinilai baik.

Kata Kunci: *Indek Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Restoran.*

PENDAHULUAN

Pelayanan memiliki peran penting dalam proses perkembangan dunia industri. Semakin banyak jumlah perusahaan jasa, menunjukkan semakin berkembangnya industri dan perekonomian dalam suatu negara. Dalam menjalankan proses pelayanan, perusahaan jasa dituntut untuk memahami dan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan atau konsumen dari jasa yang diberi.

Usaha kuliner, memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam proses perkembangan suatu perusahaan tersebut. Karena dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka

jumlah pelanggan akan bertambah dan keuntungan perusahaan semakin meningkat.

Salah satu pelayanan yang sering dijumpai ialah pelayanan jasa rumah makan atau Restoran. Seperti pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara yang memprioritaskan pelayanan terhadap pelanggannya guna memenuhi kebutuhan pelanggannya dan mengajak segenap karyawannya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik disetiap aktivitasnya terhadap pelanggan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan atau konsumen, pihak jajaran atas Restoran Ayam Penyet

Ria di Kabupaten Toraja Utara harus memperhatikan kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan/konsumen tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi.

Khusus untuk usaha kuliner Restoran Ayam Penyet Ria, disamping kualitas rasa dari makanan yang disajikan, kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan, karena kepuasan pelanggan atau konsumen diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Semakin besar tingkat pemenuhan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan tersebut

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Satuan analisis dalam penelitian ini adalah Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja

Utara Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang responden.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berupa berganda.. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu: Tidak baik, diberi nilai persepsi 1, Kurang baik diberi nilai persepsi 2, Baik, diberi nilai persepsi 3, Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Untuk mendapatkan hasil objektif dalam penelitian ini, maka teknik analisis data yang akan didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kuantitatif. Menurut PERMEN PAN(Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) nomor 14 tahun 2017, rumus yang akan digunakan adalah :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Dimana:

N= Bobot Nilai Per Unsur

X= Jumlah Unsur Yang Di Kaji

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pelayanan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, nilai interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	baik
4	3,5324 - 4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

PERMEN PAN No 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data terhadap 50 responden yang dimintai keterangan melalui angket atau kuesioner, didapatkan total indeks kepuasan konsumen dari

perbandingan total nilai persepsi per unsur dan total unsur yang terisi kemudian dikalikan dengan nilai penimbang sebagai berikut:

Nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.18
2	Kemudahan prosedur pelayanan di Restoran Ayam Penyet Ria	3.04
3	Kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan	2.64
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	2.38
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.24
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.48
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.6
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.26
9	keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Restoran Ayam Penyet Ria	3.4

Sumber: data primer diolah tahun 2018

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

$$= \frac{1}{9} = 0,11$$

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,18 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (2,64 \times 0,11) + (2,38 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,6 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,4 \times 0,11)$$

$$= 0,3498 + 0,3344 + 0,2904 + 0,2618 + 0,3564 + 0,3828 + 0,396 + 0,3586 + 0,374$$

$$= 3,1042$$

Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi Ikm, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
----------------	---------------------	-------------------------------	----------------	--------------

			(X)	Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	baik
4	3,5324 - 4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Permen pan no 14 tahun 2018

Menghitung Indeks kepuasan masyarakat

1. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :
 $3,1042 \times 25 = 77,605$

2. Mutu pelayanan B
3. kinerja unit pelayanan baik

Dari hasil analisis data di atas, indeks kepuasan masyarakat pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara adalah 77.605 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik.

Kesimpulan dan Saran

- a. Pendapat responden tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopan dan keramahan adalah 20 orang atau 40% responden menjawab sopan dan ramah, dan 30 orang atau 60% responden menjawab sangat sopan dan ramah, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,6.
- b. Pendapat responden tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 26 orang atau 52% responden menjawab kompeten, dan 24 orang atau 48% responden menjawab sangat kompeten, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,48.
- c. Pendapat responden tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara adalah 30 orang atau 60% responden menjawab adil, dan 20 orang atau 40% responden menjawab sangat adil, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,4.
- d. Pendapat responden tentang kualitas sarana dan prasarana adalah 37 orang atau 74% responden menjawab baik, dan 13 orang atau 26% responden menjawab sangat baik, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,26.
- e. Pendapat responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan

hasil yang diberikan pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara adalah 8 orang atau 16% responden menjawab kurang sesuai, 38 orang atau 76% responden menjawab sesuai dan 4 orang atau 8% responden menjawab sangat sesuai, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,24.

- f. Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara adalah 40 orang atau 80% responden menjawab sesuai dan 20 orang atau 40% responden menjawab sangat sesuai, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak 3,18.
- g. Pendapat responden tentang kemudahan prosedur pelayanan adalah 48 orang atau 96% responden menjawab mudah, sedangkan selebihnya 2 orang atau 4% responden menjawab sangat mudah, dan memiliki nilai unsur pelayanan sebanyak

3,04, dan memiliki nilai unsur sebanyak 3,04.

- h. Sehingga analisis indeks kepuasan konsumen atau masyarakat pada Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh pelayan Restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara berjalan dengan baik. Dimana didapatkan hasil indeks kepuasan konsumen atau masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan mutu pelayanannya B dan nilai setelah di konversi adalah 77,605 oleh karena itu , kinerja unit pelayanan di kategorikan baik.
- i. Peningkatan mutu pelayanan jasa pada restoran Ayam Penyet Ria di Kabupaten Toraja Utara tetap dipertahankan agar kosumen tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.,Sebaiknya kecepatan pelayanan tetap di tingkatkan agar konsumen atau pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. PT Glora Aksara Pratama.
Kotler, Philip, 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Penerbit Erlanggan

....., 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler dan Keller, 2007. Manajemen pemasaran. Edisi 12, jilid 1, PT Indeks Jakarta.

Kotler, 2003. <https://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>

PERMENPAN nomor 14 tahun 2017.

Tjiptono Fandy, 1997. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Erlangga.

..... 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Sumarwan, Ujang, 2002. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia: Bogor Selatan

Suparlan, 2000. <https://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>.

Suarthana, 2006. <https://Citronkparadigma.blogspot.co.id/2012/11/normal-false-en-us-x-none.html>

Sihite, 2000. <https://id.search.yahoo.com/yhs/search?hspart=pengertian-Restaurant.html>.

Zemke, 2005, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Jakarta cabang Dokter Mansyur Medan. Universitas Sumatra Utara.

