

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah

Hariyanto R. Djatola¹

Depertemen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Panca Bhakti, Palu, Indonesia
Email; hilalnur2804@email.com

Nur Hilal²

Depertemen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Panca Bhakti, Palu, Indonesia
Email; hilhal787@gmail.com

Abstract

This study aims to find out and analyze both simultaneously and partially the influence of service quality consisting of reliability, responsiveness, empathy, physical evidence, and assurance of customer satisfaction. Research uses survey research design and is verificative. Sources of data in the form of Primary data, namely data collected through questionnaires, as well as documentation studies related to this research. The analytical method used is multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 16.0 statistical program. The results of the study indicate that simultaneously service quality has a significant effect on customer satisfaction with the value of R Square of 0.485 or 48.5%. Partially, reliability and assurance have a significant positive effect while responsiveness, empathy, and physical evidence have a positive but not significant effect.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan desain penelitian survey dan is verifikatif. Sumber data berupa data Primer, yaitu data yang dikumpulkan melalui kuesioner, serta studi dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Analitis metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 16.0 program statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai R Square sebesar 0,485 atau 48,5%. Secara parsial, reliability dan assurance berpengaruh positif signifikan sementara daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Keadaan pasar yang berubah sangat cepat mengakibatkan konsumen sangat sensitif terhadap harga dan kualitas yang ditawarkan produsen. Berbagai faktor lingkungan mempengaruhi perkembangan sektor jasa seperti konsumen, kompetitor baru, saluran distribusi, sosial budaya, dan saluran komunikasi baru yang semakin canggih. Pengembangan suatu produk perlu dilakukan untuk menarik konsumen. Perusahaan harus mengetahui kelemahan yang dimiliki perusahaan lain dan memanfaatkan peluang tersebut.

Persaingan dalam industri jasa khususnya cafe dan restoran saat ini sudah cukup banyak dan mudah ditemui di banyak tempat, hal ini berpotensi mengurangi penjualan produk suatu perusahaan. Karena semakin ketatnya persaingan, perusahaan dituntut untuk selalu memberikan layanan terbaik dan termudah kepada konsumen agar perusahaan tetap dapat mempertahankan pangsa pasarnya dalam usaha cafe dan resto.

Usaha kafe dan resto sudah cukup banyak di kota Palu salah satunya adalah cafe dan resto Tanaris yang mulai beroperasi di tahun 2017 kemarin. Kafe dan resto Tanaris ini termasuk kafe yang sangat ramai akan pengunjung pada awal kemunculannya, akan tetapi munculnya cafe dan resto sejenis membuat jumlah pelanggan resto Tanaris menurun. Kafanya ini diberi nama Tanaris (coffee, cafe dan resto) berlokasi di Jalan Mangunsarkoro nomor 27, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Nama Tanaris diambil dari huruf pertama tiga anaknya, Fanny, Farhan dan Fardan. Fasilitas yang diberikan Tanaris yaitu bangunan berlantai tiga dengan kapasitas 100 kursi, fasilitas wifi, dan ada live musik pada akhir pekan.

Pertumbuhan perusahaan jasa yang ada di café Tanaris harus diikuti dengan kualitas pelayanannya. Pada prinsipnya definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2011). Pelayanan jasa dari tahun ke tahun harus mengalami peningkatan karena kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa menjadi salah satu aspek dalam memilih suatu produk pada suatu perusahaan.

Persepsi kualitas yang baik diperoleh bila kualitas yang dialami (*experienced quality*) memenuhi harapan pelanggan. Bila harapan pelanggan tidak sesuai, maka persepsi kualitas total akan rendah, walaupun kualitas yang dialami baik (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan yang stagnan dan tidak ada perubahan dalam melayani pelanggan dapat mengakibatkan konsumen akan pindah dari suatu perusahaan ke perusahaan lain (Hilal & Djatola, 2018). Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam memengaruhi masyarakat untuk memilih tempat nongkrong tidak berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang menggunakan jasa atau produk resto dan cafe lainnya. Tanaris perlu melakukan pelayanan khusus untuk mempertahankan pelanggannya salah satunya adalah dengan menjaga cita rasa masakannya. Untuk menarik pelanggan, sebaiknya pihak Tanaris memberikan pelayanan yang terbaik serta promosi-promosi yang menarik agar masyarakat tertarik untuk mendatangi tempat tersebut salah satunya dengan beriklan di media online maupun media cetak.

Usaha untuk mempertahankan pelanggan perlu dilakukan pihak cafe salah satunya adalah perbaikan pelayanan serta penggunaan bahan yang berkualitas sehingga menu yang dihasilkan akan memiliki cita rasa yang terbaik (Hilal & Djatola, 2018). Berkaitan dengan kualitas layanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak Café Tanaris Dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh variabel-variabel kualitas layanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tanaris Palu. Pihak Café Tanaris Palu harus mampu mengusahakan segala cara salah satunya adalah perbaikan kualitas pelayanan yang dirasakan

oleh konsumen masih kurang seperti sarana dan prasarana, respon yang cepat dari karyawan, jaminan akan keamanan makanan dan minuman yang dikonsumsi, serta adanya sikap empati dari petugas kepada konsumen sehingga terjadi peningkatan terhadap kepuasan konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif kausal. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:21) adalah : “Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.” Sedangkan penelitian kausal menurut Sugiyono (2017:18) adalah : “Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen”. Dapat disimpulkan bahwa deskriptif kausal adalah jenis penelitian yang menggambarkan hubungan atau menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pada resto Tanaris Palu.

A. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di Café Tanaris Palu.

B. Sampel Penelitian

Sampel penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 6 (independen ditambah dengan dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 6 = 60$. (Sugiyono, 2017).

C. Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini digunakan metode analisis regresi linier berganda. Penggunaan analisis regresi linier berganda ini, dikarenakan data yang diperoleh dianggap sebagai data populasi dan berdistribusi normal serta antara variabel independen dan dependen terdapat hubungan linier. Untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau variabel independen sebagai faktor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya) dengan formulasi sebagai berikut (Sugiyono, 2017:218):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Layanan

a = Konstanta

b = Parameter Koefisien regresi masing-masing X

e = Variabel Gangguan (standar eror)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah merupakan salah satu alat analisis statistik non parametrik yang berfungsi menganalisis keterkaitan dan keterhubungan diantara dua atau lebih variabel penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa kelompok hasil observasi atau pengukuran.

Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan SPSS 16.0 for Windows diperoleh hasil analisis regresi berganda pada tabel berikut :

Tabel 1
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

No.	Variabel Independen	Variabel Dependen (Kepuasan pelanggan)			
		Koefisien Regresi (B)	Hasil Uji t	Sig. t	t Parsial
1.	Constanta (a)	3.655	2.062	0.044	
2.	Kehandalan (X ₁)	0.251	2.339	0.023	0.237
3.	Daya Tanggap (X ₂)	0.012	0.038	0.970	0.007
4.	Empati (X ₃)	0.058	0.401	0.690	0.050
5.	Bukti Fisik (X ₄)	0.077	0.288	0.774	0.054
6.	Jaminan (X ₅)	0.812	2.766	0.008	0.543
Multiple Regresi = 0.696		F hitung = 10.169			
R Square = 0.485		F tabel = 2,37			
Adjusted R Square = 0.437		t tabel = 1.671			
α = 0,05		Signifikansi F = 0.000			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Dari hasil analisis regresi berganda pada tabel diatas, kemudian dimasukkan ke dalam model persamaan regresi berganda dengan formulasi berikut :

$$Y = 3.655 + 0,251 X_1 + 0,012X_2 + 0,058X_3+ 0,077X_4+ 0,812X_5$$

Persamaan regresi linear berganda di atas menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hasil perhitungan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 3.655 menyatakan bahwa jika variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tetap atau bernilai nol maka kepuasan pelanggandi Resto Triple Fyang dihasilkan akan bernilai 3.655.
- 2) Koefisien regresi variabel kehandalan(X₁) sebesar 0,251 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel kehandalan(X₁) akan meningkatkankepuasan pelanggan di Resto Tanaris(Y) jika apabila variabel lain dianggap konstan.
- 3) Koefisien regresi variabel kualitas daya tanggap (X₂) sebesar 0,012 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel kehandalan (X₂) akan meningkatkan kepuasan pelanggan(Y) jika apabila variabel lain dianggap konstan.

- 4) Koefisien regresi variabel empati (X_3) sebesar 0,058 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel empati (X_3) akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) jika apabila variabel lain dianggap konstan.
- 5) Koefisien regresi variabel bukti fisik (X_4) sebesar 0,077 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel bukti fisik (X_4) akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) jika apabila variabel lain dianggap konstan.
- 6) Koefisien regresi variabel jaminan (X_5) sebesar 0,812 dan bertanda positif menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel jaminan (X_5) akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) jika apabila variabel lain dianggap konstan.

1. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Tanaris Palu

Berdasarkan hasil persamaan regresi yang diperoleh dan telah diuraikan sebelumnya, diketahui nilai koefisien regresi lima variabel independen bernilai positif, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di cafe Tanaris Palu. Sehingga dari hasil persamaan tersebut dapat diketahui jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka jumlah pelanggan yang memutuskan untuk memilih Cafe Tanaris dapat meningkat pula.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cafe Tanaris Palu membuat pelanggan merasa yakin dan percaya untuk bertransaksi menggunakan produk karena pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik disertai produk-produk yang disajikan sudah sesuai dengan harapan mereka. Produk yang ditawarkan bisa dikatakan dapat diandalkan karena menggunakan bahan-bahan pilihan sehingga menghasilkan menu yang sesuai selera konsumen. Respon karyawan terhadap pelanggan juga cukup baik dimana pelanggan dilayani dengan ramah dan sopan santun. Karyawan juga memiliki empati yang cukup baik kepada pelanggan sehingga banyak pelanggan yang masih tetap setia dengan Café Tanaris Palu walaupun sudah banyak cafe dan restoran sejenis.

Fasilitas yang disediakan oleh Resto Trilpe F Palu sudah cukup lengkap dimana tersedia ruangan ber AC dan bebas asap rokok, kamar kecil, fasilitas internet (wifi), parkir yang cukup luas dan lain-lain. Dari hasil wawancara adapun hal dirasakan kurang adalah kecepatan dalam pelayanan dan terkadang terdapat pesanan yang tidak sesuai atau kesalahan dalam pencatatan pesanan oleh petugas. Cafe Tanaris juga menjamin produk yang disajikan adalah produk yang aman dan berkualitas sehingga pelanggan tidak perlu ragu-ragu dalam memesan menu yang disediakan.

Hasil penelitian ini mendukung oleh penelitian terdahulu Sasongko dan Subagio (2013), Hukubun dan Wijono (2014) dan Pusporini dan Ridwan (2014) dan Palupi dkk (2014). Kualitas Pelayanan dapat memberikan pengaruh positif bagi Kepuasan pelanggandi Resto TanarisPalu, sehingga menjadi lebih optimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Pengaruh kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tanaris Palu

Kehandalan dalam penelitian ini merupakan variabel pertama di mana secara parsial memiliki pengaruh yang searah dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tanaris Palu. Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan, dalam hal ini masih terdapat beberapa hal tidak sesuai dan beberapa pengunjung merasa karyawan tidak berpengalaman dalam melayani karena orderan

yang sering datang terlambat, orderan pesanan tidak sesuai dengan harapan, dan karyawan juga kurang sigap dan ramah dalam melayani tamu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Palupi dkk (2014); Hilal dan HR Djatola, (2018) yang melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan (1) Hipotesis yang menyatakan “*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya.(2) Hipotesis yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya. (3) Hipotesis yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.(4) Hipotesis yang menyatakan “*Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” terbukti kebenarannya. (5) Hipotesis yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.

3. Pengaruh daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Tanaris Palu

Daya tanggap merupakan variabel kedua dalam penelitian ini di mana variabel ini memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor karyawan yang kurang tanggap dalam melayani kepentingan pelanggan sehingga masih banyak komplain dari pelanggan salah satu masalah yang sering terjadi yaitu masalah pesanan. Salah satu standar yang diterapkan oleh Tanaris adalah pesanan harus disediakan kurang dari 15 menit. Namun hal ini masih sering tidak tercapai hal ini disebabkan masih kurangnya kerja sama antar pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Palupi dkk (2014); Hilal dan HR Djatola, (2018) yang melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan (1) Hipotesis yang menyatakan “*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya. (2) Hipotesis yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya. (3) Hipotesis yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya. (4) Hipotesis yang menyatakan “*Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” terbukti kebenarannya.(5) Hipotesis yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.

4. Pengaruh empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Tanaris Palu

Empati merupakan variabel ketiga dalam penelitian ini di mana variabel ini memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.karyawan tidak mendahului kepentingan pelanggan karena di

lapangan yang ada tidak sesuai dengan kenyataan yang ada hal ini dirasakan oleh pelanggan terdapat beberapa karyawan yang kurang tulus dalam melayani pelanggan dan tidak memahami keinginan pelanggan, dan sampai pendistribusiannya tidak sesuai dengan orderannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ihsan dan Supriono (2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di mana variabel empati memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Tanaris Palu

Bukti fisik merupakan variabel keempat dalam penelitian ini di mana variabel ini memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan. Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik tidak sesuai dengan kenyataan yang ada karena banyak juga karyawan tidak memahami menu yang ada, dan tidak memahami sarana pra sarana yang ada di lingkungan resto, dan karyawan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Masalah sarana dan prasarana merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak Resto Tanaris termasuk masalah kerapihan karyawan dan area parkir di mana pada pengaturan tata letak kendaraan perlu di atur sehingga pelanggan dengan mudah keluar masuk.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Palupi dkk (2014); Hilal dan HR Djatola, (2018) yang melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Panti Waluyo Surakarta. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan (1) Hipotesis yang menyatakan “*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” sehingga terbukti kebenarannya. (2) Hipotesis yang menyatakan “*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya. (3) Hipotesis yang menyatakan “*Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya. (4) Hipotesis yang menyatakan “*Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” terbukti kebenarannya. (5) Hipotesis yang menyatakan “*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Panti Waluyo Surakarta” tidak terbukti kebenarannya.

6. Pengaruh jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Tanaris Palu

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Petugas memberi jaminan tepat waktu pelayanan, itu semua tidak benar karena petugas Cafe tidak bisa menjamin pelayanan maksimal dan orderan makanan dan minuman

tepat waktu karena karyawannya sudah melayani tamu laindan juga karyawan juga sopan santun sudah tidak digunakan dalam berkomunikasi sama tamu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Palupi dkk (2014).

IV. SIMPULAN

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang terdiri atas kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe TanarisPalu.
2. Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe TanarisPalu.
3. Daya tanggap memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe TanarisPalu
4. Empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe TanarisPalu.
5. Bukti fisik memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CafeTanarisPalu.
6. Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CafeTanarisPalu

V. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, serta pengalaman dan pengetahuan yang peneliti dapatkan selama proses penelitian, maka direkomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Cafe Tanaris Palu, kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi masalah kecepatan dan ketepatan dalam penyajian makanan atau minuman.
2. Bagi para karyawan diharapkan mengembangkan potensi dalam diri mereka salah satunya dengan memperdalam pengetahuan akan produk dan kecepatan dalam menangani keluhan sehingga akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Apabila hal tersebut terlaksana maka akan membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar hasil yang dicapai bisa lebih baik lagi, diharapkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas penelitian dengan melakukan observasi dan studi pustaka agar dapat memberikan gambaran secara umum dan nyata mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Masih terdapat variabel-variabel lain yang mempengaruhi variasi dalam variabel kepuasan pelanggan yang belum tergali dalam penelitian ini mengingat nilai *R square* hanya sebesar 69,6% jadi belum mewakili secara keseluruhan masalah kepuasan pelanggan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis merasa penelitian ini tidak dapat selesai tanpa ada support dan kerjasama, maka mengucapkan banyak terima kasih atas bantuannya. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka atas kebaikan yang telah membantu penulis.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, 2000, Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern, Jakarta : Liberty.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2001). *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here. Journal of Marketing*, 35-43.
- Hilal. N, HR Djabatola, 2018. " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Gethok Tular pada Bank Syariah di Kota Palu.: J-MKLI (Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal, 2018.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, M. Nur.2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia .
- Palupi Anik Tri, SL. Triyaningsih & Sunarso . (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Panti Waluyo Surakarta. *Jurnal Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta*.
- Pusporini, Hariyanto Ridwan. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih. *Jurnal Fakultas Ekonomi UPN Veteran Jakarta*.
- Sasongko Felita dan Subagio Hartono. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1 No.2 1-7*.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.