

Pengaruh Kualitas Pelayanan Baskin Robbins melalui Online Foods terhadap Kepuasan Konsumen

Sugeng Santoso

Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Krisnadwipayana
sugengsantoso@gmail.com

Submitted: 10/08/2023; Revised: 12/08/2023 ; Published: 28/08/2023

Abstract

The business world in Indonesia is increasingly experiencing changes that require business people to always improve their abilities. One of the changes in question is the change in the field of information technology. The current business process is not only done by visiting a shop or store, but can be done online through an application. In this study, the authors discussed the effect of Baskin Robbins' service quality through Online Foods on consumer satisfaction. Service quality is a measure of how well the level of service provided is capable or in accordance with customer expectations, with service quality indicators including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Meanwhile, consumer satisfaction is a cognitive purchase situation with respect to the equivalence or disproportion between the results obtained compared to the sacrifices made, with indicators of consumer satisfaction including conformity of expectations, willingness to repurchase, recommending, not paying attention to competing products, and willing to provide input. The research was conducted using associative descriptive, which is a method that analyzes and also describes/describes the variable data that was successfully obtained in the study and then draws conclusions, using a simple correlation coefficient technique. In this study it was concluded that 1) The average score of the service quality variable is 328, including good with indicators including reliability with a score of 367, responsiveness with a score of 294, assurance with a score of 350, empathy with a score of 318 and physical evidence with a score of 301 it can be concluded that the variable Quality of Service has been successfully carried out well 2) The average score produced on the variable consumer satisfaction is 345 and is in a good class interval; As for the indicators which include suitability of expectations with a score of 358, referential interest with a score of 316, , recommend with a score of 369, not paying attention to peeing products with a score of 345, providing input to companies with a score of 339. So it can be concluded by researchers that the Baskin Robbins consumer satisfaction variable has worked well Good. 3) There is a strong positive influence given by service quality to customer satisfaction. The regression equation in this study is as follows: $Y = 12.52 + 082 (X)$.

Keyword : Service Quality, Consumer Satisfaction, Online Food

Abstraksi

Dunia bisnis yang ada di Indonesia semakin mengalami perubahan yang menuntut para pelaku usaha untuk selalu meningkatkan kemampuannya. Salah satu perubahan yang dimaksud adalah dengan perubahan dalam bidang teknologi informasi. Proses bisnis saat ini tidak hanya dilakukan dengan mendatangi toko atau store, melainkan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Pada Penelitian kali ini penulis membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan Baskin Robbins melalui Online Foods terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan ukuran

mengenai seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan indikator kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Adapun kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan, dengan indikator kepuasan konsumen meliputi kesesuaian harapan, mau melakukan pembelian ulang, merekomendasikan, tidak memperhatikan produk pesaing, dan mau memberikan masukan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan deskriptif asosiatif, merupakan suatu metode yang menganalisis dan juga menggambarkan/mendeskripsikan data variabel yang berhasil didapatkan dalam penelitian untuk kemudian di tarik kesimpulannya, dengan menggunakan teknik koefisien korelasi sederhana. Pada penelitian ini didapat kesimpulan bahwa 1) Rata-rata skor yang dimiliki variabel kualitas pelayanan adalah 328, termasuk baik dengan indikator meliputi Kehandalan dengan skor 367, daya tanggap dengan skor 294, jaminan dengan skor 350, empati dengan skor 318 dan bukti fisik dengan skor 301 maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan telah berhasil dijalankan dengan baik 2) Rata-rata skor yang dihasilkan pada variabel kepuasan konsumen adalah 345 dan berada dalam interval kelas baik.; adapun indikatornya yang meliputi kesesuaian harapan dengan skor 358, minat referensial dengan skor 316, , merekomendasikan dengan skor 369, tidak memperhatikan produk pesaing dengan skor 345, memberikan masukan pada perusahaan dengan skor 339 Maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya variabel kepuasan konsumen Baskin Robbins sudah berjalan dengan baik. Terdapat pengaruh positif kuat yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : $Y = 12,52 + 082 (X)$.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Online Food

Pendahuluan

Dunia bisnis yang ada di Indonesia semakin mengalami perubahan yang menuntut para pelaku usaha untuk selalu meningkatkan kemampuannya. Salah satu perubahan yang dimaksud adalah dengan perubahan dalam bidang teknologi informasi. Semakin tingginya pemanfaatan teknologi informasi melalui daring ini menyebabkan semakin berubahnya iklim bisnis yang ada di Indonesia.

Menurut Tjiptono (2014 : 92) “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”. Ketika konsumen merasa pengorbanan uang yang diberikan sepadan dengan hasil produk yang didapatkan maka ia akan menjadi puas. Sebaliknya jika konsumen merasa bahwa pengorbanan uang yang dilakukan tidak sepadan dengan hasil produk yang didapatkan maka ia tidak akan merasa puas.

Ada banyak langkah yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Namun dalam hal ini yang penulis ingin teliti adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri menurut Tjiptono (2017 : 180) “Kualitas pelayanan merupakan ukuran mengenai seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Salah satu cara yang pelaku usaha dapat lakukan agar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki. Dengan meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan pelaku usaha mampu untuk memenuhi ekspektasi atau harapan yang dimiliki konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas. Sebaliknya ekspektasi atau harapan konsumen tersebut tidak terpenuhi maka konsumen tersebut tidak akan merasa puas.

Dari penjelasan yang ada di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Baskin Robbins yang beralamat di Gading Walk, Kelapa Gading Lt. Dasar, Jl. Boulevard Raya, RT 13/RW 18, Kelapa Gading Timur Kecamatan Kelapa Gading Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240.

Berdasarkan dari penilaian google menunjukkan bahwa Baskin Robbins Cabang Kelapa Gading hanya mendapatkan bintang 3,7 atau mendapatkan nilai yang cukup/standart. Top Brand Award juga menunjukkan data yang menyatakan bahwa Baskin Robbins belum masuk kedalam brand penjual es krim terbaik di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen yang dimiliki oleh Baskin Robbins belum maksimal atau belum baik. Untuk dapat mengatasi masalah ini adalah penting untuk Baskin Robbins untuk melakukan suatu langkah yang mampu meningkatkan kepuasan konsumennya. Dan langkah yang ingin peneliti pelajari adalah langkah untuk meningkatkan keualitas pelayanan yang dimiliki.

Menurut Sangadji (2013 : 100) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan. Yang pertama adalah daya tanggap atau keinginan pelayanan untuk membantu konsumen sesegera mungkin. Dan yang kedua adalah empati, yang meliputi kemampuan tenaga kerja dalam berkomunikasi, kemampuan mendapatkan kepercayaan konsumen, kesopanan dan ramah tamah. Akan tetapi kedua indikator ini belum dilakukan dengan maksimal.

Misalnya saja saat peneliti memperhatikan bahwa kadang pelayan terlalu lama mengobrol seorang konsumennya, hal ini menyebabkan pelayanan kepada konsumen yang lain menjadi terganggu. Dan ketika terdapat pesanan melalui aplikasi daring, pelayan tersebut tidak langsung membuat pesanan tersebut tetapi menunggu kurir makanan untuk datang ke toko terlebih dahulu. Hal ini tentu saja membuat waktu yang dibutuhkan konsumen untuk mendapatkan makanannya semakin lama. Dan juga sering kali pelayan lupa untuk tersenyum, padahal senyum adalah bagian dari ramah tamah yang wajib dilakukan pada bidang pelayanan. Yang berarti daya tanggap dan jaminan belum baik.

Kajian Pustaka

Yolanda Dewi Agustin (2021), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Nibra House Pondok Melati; metode penelitian Kuantitatif, dengan pengumpulan menggunakan angket, dipilih dengan random sampling, analisa dengan regresi linier sederhana; dengan hasil penelitian Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.

1. Julia Ramadani Nasution (2019), dengan judul Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko *online* LAZADA; dengan metode penelitian Kuantitatif, data dikumpulkan dengan angket, dipilih dengan purposive sampling, diolah dengan regresi linier sederhana; hasil penelitian Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan pelanggan.

2. Fahtira Virdha Noor(2020), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar; metode penelitian Kuantitatif, data dikumpulkan dengan angket, dipilih dengan accidental sampling, dengan hasil penelitian Pengaruh kualitas pelayanan adalah positif dan kuat terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa pendapat yang akan peneliti berhasil dapatkan dari beberapa ahli mengenai apa pengertian dari kualitas pelayanan itu. Pendapat beberapa ahli tersebut adalah sebagai berikut ini. Tjiptono (2017 : 180) “Kualitas pelayanan merupakan ukuran mengenai seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” Menurut Tjiptono (2014 : 102) kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik

Kepuasan Konsumen

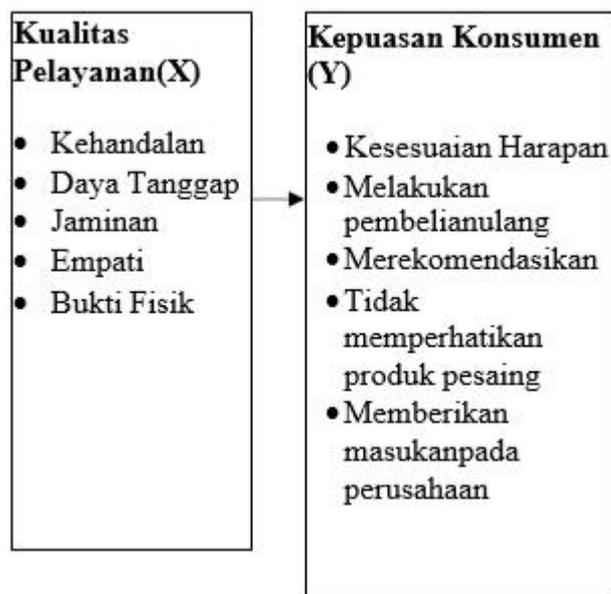
Terdapat beberapa pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli tentang apa pengertian dari kepuasan pelanggan atau konsumen. Berikut ini adalah yang berhasil

peneliti kumpulkan. Menurut Tjiptono (2014 : 92) “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan” Menurut Adhari (2021 : 49) terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan indikator untuk menilai kepuasan konsumen, diantaranya :

1. Kesesuaian harapan
2. Melakukan pembelian ulang
3. Kesiediaan merekomendasikan
4. Tidak memperhatikan produk pesaing
5. Memberikan masukan pada perusahaan

Menurut Sofjan Assauri (2013 : 218) layanan pengiriman makanan dengan konsep dari *online* atau daring kepada *offline* atau luring. Sebuah konsep yang menghubungkan proses pemesanan oleh konsumen dengan restoran secara daring. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sebuah gambaran yang dibuat oleh peneliti untuk mempermudah pembaca memahami maksud dari penelitian. Berikut ini adalah kerrang berfikirnya :



Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif asosiatif. Menurut Sugiyono (2017 : 59) metode deskriptif merupakan suatu metode yang menganalisis dan juga menggambarkan/mendeskripsikan data variabel yang berhasil didapatkan dalam penelitian untuk kemudian di tarik kesimpulannya. Lokasi penelitian ini adalah pada Baskin Robbins yang beralamat di Gading Walk, Kelapa Gading Lt. Dasar, Jl. Boulevard Raya, RT 13/RW 18, Kelapa Gading Timur. Kecamatan Kelapa Gading Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240.

Ruang lingkup yang terdapat pada penelitian ini adalah mengenai pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Baskin Robbins. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi 2 bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

Di dalam penelitian ini menggunakan dua variabel. Yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang mempengaruhi. Dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat atau yang dipengaruhi.

- a) Kualitas pelayanan, merupakan berbagai tindakan yang dilakukan pelaku usaha untuk dapat memenuhi harapan konsumen.
- b) Kepuasan konsumen, merupakan perasaan puas atau bahagia ketika pelaku usaha mampu memenuhi harapan yang dimiliki konsumen tersebut.

Menurut penjelasan yang diberikan oleh Sugiyono (2017 : 38) definisi operasional merupakan suatu atribut, sifat, kegiatan, nilai ataupun hal lainnya yang dapat digunakan untuk mengukur suatu variabel. Variable kualitas pelayanan akan diukur dengan bantuan lima buah indikator, diantaranya

1. Keandalan, menyangkut kemampuan dari pelaku usaha untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
2. Daya tanggap, merupakan kemampuan dari pelaku usaha untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas dengan cepat kepada konsumennya
3. Jaminan, mengenai kemampuan dari pelaku usaha tersebut untuk berhasil mendapatkan kepercayaan dari konsumennya.
4. Empati, merupakan kemampuan dari tenaga kerja yang dimiliki pelaku usaha dan kemampuannya untuk dapat berkomunikasi dan memahami keinginan dan kebutuhan yang dimiliki oleh konsumennya.
5. Bukti Fisik, hal ini meliputi fasilitas fisik, pegawai, alat komunikasi, perlengkapan, kebersihan dan hal lainnya.

Menurut Sugiyono (2017 : 80) menjelaskan bahwa populasi merupakan suatu batasan daerah atau wilayah yang terdapat didalamnya subjek atau objek yang mempunyai suatu ciri atau suatu karakteristik tertentu yang dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada perusahaan Baskin Robbins. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan sampling insidental atau *accidental sampling*, yaitu 30 orang Responden yang merupakan konsumen dari Baskin Robbins yang secara kebetulan peneliti temui dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini

Menurut Sugiyono (2017 : 134) Skala Likert merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang ataupun sekelompok orang. Dimana responden akan menjawab seberapa tingkat persetujuan mereka terhadap apa yang tertulis dalam kuesioner. Dalam penelitian kuantitatif, jawaban diberi nilai atau skor menjadi berikut :

- a. Sangat setuju / Selalu / Sangat positif akan diberikan nilai 5
- b. Setuju / Sering / Positif akan diberikan nilai 4
- c. Ragu-ragu / Jarang / Netral akan diberikan nilai 3
- d. Tidak setuju / Hampir tidak pernah / Negatif akan diberikan nilai 2
- e. Sangat tidak setuju / Tidak pernah / Sangat Negatif akan diberi nilai 1

Peneliti akan menggunakan rumus persentase yang digunakan untuk dapat lebih mudah dalam mendeskripsikan data ada. Adapun rumus dari present ase yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P= Persentase jawaban

F= Frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

N= Jumlah responden

100% = Bilangan tetap

Kemudian hasil dari perhitungan persentase diatas dapat diinterpretasikan dengan menggunakan bantuan dari tabel 3.2.

Tabel 3.2
Tabel Untuk Menginterpretasikan Persentase

SKOR	KATEGORI
81%-100%	Sangat Baik
61%-80%	Baik
41%-60%	Cukup
21%-40%	Tidak Baik
1%-20%	Sangat Tidak Baik

Sumber : Riduan dan Sunarto (2011 : 23)

Teknik Koefisien Korelasi Sederhana

Merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk mengukur tentang ada atau tidak adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dan juga untuk mengetahui hubungan korelasi positif atau negatif yang terdapat diantara dua variable. Rumus teknik koefisien korelasi sederhana adalah sebagai berikut :

Sehingga dapat ketentuannya dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n\sum x^2) - (\sum x)^2] \cdot [n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisiensi korelasi
 x = Variabel independent
 y = Variabel dependen
 n = Besar sampel

Jika $r = 0$ maka tidak ada korelasi variabel independen terhadap variabel dependen

Jika $r > 0$ maka variabel independen terhadap variabel dependen berkorelasi positif

Jika $r < 0$ maka variabel independen terhadap variabel dependen berkoerlasi negative

Table Untuk Menginterpretasikan Koefisien Korelasi

INTERVAL KORELASI	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 – 0,1999	Sangat Rendah
0,20 – 0,3999	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 – 1,0000	Sangat Kuat

Hasil dari r atau hasil dari koefisien korelasi yang berhasil didapatkan kemudian akan diinterpretasikan dengan menggunakan bantuan dari tabel 3.3. yang dibuat oleh Sugiyono (2017 : 242).

Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2017 : 234) analisis koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa besarnya pengaruh yang diberikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumusnya adalah sebagai berikut ini $KD = (r^2) \times 100 \%$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi r = Nilai koefisien

korelasi Uji Signifikan Korelasi *Product Moment*

Untuk dapat mendukung hasil analisa yang telah didapatkan, maka diperlukan Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* (t hitung). Guna mengetahui hubungan apa yang terdapat diantara dua variabel. Adapun rumus Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017 : 147).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :
 DK (Derajat Kebebasan) = $n - 2$ Taraf
 Kesalahan (α) = 5% ($0,05$) $t = t_{tabel}$ /
 test
 r = Korelasi pearson product moment
 n = Jumlah anggota sampe
 Ketentuan :
 Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka, H_0 ditolak
 Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima
 H_a diterima
 H_a ditolak

Analisis Regresi Linear Sederhana

Merupakan rumus yang dipakai untuk menghitung seberapa besar pengaruh fungsional ataupun kausal yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y= Subyek dalam variabel dependen yang akan diprediksikan

a= Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan)

b= Merupakan angka arah atau koefisien regresi

yang menunjukkan peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarivariabel independen. Jika B (+) maka terdapat peningkatan sedangkan jika B (-) maka terdapat penurunan.

X= Subyek dalam variabel independen yang memiliki nilai tertentu. Harga a dan b itu sendiri dapat dicari dengan rumus berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Ketentuan :

Jika $b = 0$, maka variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen

Jika $b < 0$, maka variabel independent berpengaruh negatif terhadap variabel dependen

Jika $b > 0$, maka variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen

Pembahasan

Semua ini berawal dari PT. Trans Food And Beverage (Trans F&B) yang mana merupakan anak perusahaan dari CT Corp yang bergerak pada industri makanan dan minuman. Sedangkan untuk CT Corp itu sendiri merupakan perusahaan yang didirikan oleh Chairul Tanjung pada tahun 1987 dan bergerak di berbagai macam industri. PT Trans Food And Beverage ini berpusat di Jalan Duren Tiga Raya, Kav 53-55, Pancoran, Jakarta Selatan kini sudah memiliki beberapa *franchise* ternama di Indonesia. Misalnya saja Franchise Baskin Robbins, Wendys, Warung Wardani, Tasty Chicken dan Gyukatsu Nikaido.

Dari penjelasan yang telah peneliti berikan diatas maka dapat dikumpulkan skor yang berhasil didapatkan dan dikalkulasikan skor rata-ratanya. Dan skor rata-rata dari kelima indikator kualitas pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini

Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan

NO	INDEKATOR	SKOR
1	Kehandalan	307
2	Daya tanggap	294
3	Jaminan	350
4	Empati	318
5	Bukti Fisik	301
TOTAL SKOR		1610
RATA-RATA		326

Rata-rata dari skor yang didapatkan berjumlah 326. Dan ketika skor tersebut diinterpretasikan dengan menggunakan bantuan tabel menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik.

Dalam mengukur variabel kepuasan konsumen, peneliti menggunakan 5 buah indikator, yaitu : kesesuaian harapan, melakukan pembelian ulang, merekomendasikan, tidak memperhatikan produk pesaing, memberikan masukan. Data pada akan dikumpulkan dari jawaban yang diberikan oleh responden kepada konsumen. Data dimiliki telah berhasil dikumpulkan tersebut akan kemudian diolah dengan menggunakan skala likert yang nantinya akan diinterpretasikan dengan bantuan tabel

4.3. Kesesuaian Harapan

Berdasarkan keseluruhan skor mengenai variabel kepuasan konsumen yang telah dipaparkan diatas. Maka dapat digambarkan dalam tabel mengenai skor yang telah

didapatkan oleh kelima indikator, yaitu : Kesesuaian Harapan, Merekomendasikan, Memberikan Masukan Pada Perusahaan, Tidak Memperhatikan Produk Pesaing dan Melakukan Pembelian Ulang. Rata-rata skor tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan Konsumen

NO	INDIKATOR	SKOR
1	Kesesuaian Harapan	358
2	Minat Referensial	316
3	Merekomendasikan	369
4	Tidak Memperhatikan Produk Pesaing	345
5	Memberikan Masukan Pada Perusahaan	339
TOTAL SKOR		1727
RATA-RATA		345

Rata-rata dari skor yang didapatkan berjumlah 345. Dan ketika skor tersebut diinterpretasikan dengan menggunakan bantuan tabel menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berada dalam kategori baik.

Dari data yang telah berhasil didapatkan dari kuesioner, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sampel/responden yang terdapat pada penelitian ini atau disebut $n = 30$
2. Jumlah skor variabel Kualitas Pelayanan $\Sigma X = 1.661$
3. Jumlah skor variabel Kepuasan Konsumen $\Sigma Y = 1.749$
4. Jumlah kuadrat skor variabel Kualitas Pelayanan $\Sigma X^2 = 92.485$
5. Jumlah kuadrat skor variabel Kepuasan Konsumen adalah $\Sigma Y^2 = 102.623$
6. Jumlah skor perkalian antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Konsumen adalah $\Sigma XY = 97.267$

Teknik Koefisien Korelasi Sederhana digunakan oleh peneliti untuk dapat mengetahui tentang ada atau tidak adanya pengaruh yang diberikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Baskins Robbins. Dan juga untuk dapat mengukur seberapa besar pengaruh yang dimaksud. Dari perhitungan yang terdapat diatas maka peneliti dapat mengetahui bahwa koefisien korelasi sebesar 0,73. Maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa hubungan yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen adalah positif. Hal ini karena nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0 atau $r > 0$. Dan juga ketika nilai koefisien korelasi sebesar 0,73 diinterpretasikan dengan menggunakan bantuan dari tabel 3.3 menunjukkan bahwasanya pengaruh yang diberikan variabel kualitas

pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah kuat. Hal ini karena 0,73 berada diantara 0,60 – 0,7999 masuk ke dalam kategori kuat. Maka dari ini peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif dan kuat.

Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengetahui besar pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan diatas maka peneliti dapat mengetahui nilai dari koefisien determinasi adalah 53%. Hal ini berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh kurang lebih sebesar 53% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Uji signifikansi product moment dilakukan oleh peneliti untuk dapat memutuskan tentang ada atau tidak adanya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka dari itu peneliti membuat dua hipotesis, yaitu H_a yang menyatakan terdapat pengaruh antar variabel dan H_o yang menyatakan tidak ada pengaruh antar variabel. Adapun rumus uji signifikansi rumus thitung dengan tingkat nyata (α) = 0,05, $t_{\alpha/2} (n-2) = 28 = 2,084$. Dalam pengujian hipotesis ini sendiri jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_o ditolak dan hipotesis alternative diterima. Dan begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima dan hipotesis alternative ditolak. Dari hasil perhitungan yang ada di atas menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini karena t_{hitung} yaitu 5,6334 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,048. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa H_o atau hipotesis yang menyatakan tidak terdapat hubungan antar variabel ditolak. Sedangkan H_a atau hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antar variabel dapat diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen Baskin Robbins.

Untuk dapat menggambarkan besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen maka peneliti memutuskan untuk menggunakan analisa regresi linier sederhana. Maka dapat dijelaskan persamaan regresi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai berikut ini $Y = 12,52 + 0,82 X$. Yang berarti naik atau turunnya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan contoh hasil yang dapat diprediksi adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 12,52 yang berarti bahwa Kepuasan Konsumen sebesar 12,52 satuan. Hal ini terjadi jika konstanta atau kualitas pelayanan bernilai tetap
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,82. Yang artinya jika koefisien regresi naik sebesar 1 unit maka konstanta akan naik sebesar 0,82, atau $12,52 + 0,82 (1) = 13,34$. Sebaliknya jika koefisien regresi turun sebesar 1 unit maka konstanta atau minat beli akan berkurang sebesar 0,82 atau $12,52 - 0,82 (1) = 11,7$

Pembahasan Hasil Penelitian

Dapat dilihat dari pemaparann yang terdapat diatas bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan oleh Baskin Robbins mendapatkan skor rata-rata 328, dan masuk ke dalam kategori baik. Skor dari masing- masing indikator itu sendiri adalah : Keandalan dengan skor 367, daya tanggap dengan skor 294, jaminan dengan skor 350, empati dengan skor 318 dan bukti fisik dengan skor 301. Karena rata-rata skor yang dimiliki variabel ini baik maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan telah berhasil dijalankan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dari Kepuasan Konsumen Baskin Robbins. Peneliti berhasil menemukan skor rata-rata 345 yang termasuk kedalam interval kelas kategori baik. Adapun skor dari masing-masing indikator variabel kepuasan konsumen adalah sebagai berikut : Kesesuaian harapan dengan skor 358, minat referensial dengan skor 316, , merekomendasikan dengan skor 369, tidak memperhatikan produk peasing dengan skor 345, memberikan masukan pada perusahaan dengan skor 339. Kelima indikator ini memiliki skor rata-rata 345, dan berada dalam interval kelas baik. Maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya variabel kepuasan konsumen Baskin Robbins sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan analisis dari pengaruh yang diberikan oleh Variabel Kualitas Pelayanan (x) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (y), nilai dari koefisien korelasi yang telah berhasil peneliti dapatkan adalah sebesar $r = 0,73$. Nilai tersebut peneliti interpretasikan dengan menggunakan bantuan yang didapatkan dari tabel 3.3, sehingga dapat diketahui pengaruhnya adalah positif kuat, karena berada dalam interval koefisien (0,60 – 0,7999). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Baskin Robbins adalah positif dan kuat terhadap kepuasan konsumennya.

Koefisien determinasi yang berhasil didapatkan adalah sebesar 53%. Yang berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan adalah sebesar 53% terhadap kepuasan konsumen. Dan 47% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Hasil uji signifikansi dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai dari t hitung > t tabel ($5,6334 > 2,048$) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif kuat yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : $Y = 12,52 + 082 (X)$

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pada Baskin Robbins yaitu rata-rata skor yang dimiliki variabel kualitas pelayanan baik maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan telah berhasil dijalankan dengan baik.
2. Kepuasan konsumen Baskin Robbins memiliki skor rata-rata 345, dan berada dalam interval kelas baik. Maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya variabel kepuasan konsumen Baskin Robbins sudah berjalan dengan baik.
3. Terdapat pengaruh positif kuat yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : $Y = 12,52 + 082 (X)$

Daftar Pustaka

- Adhari, L.2021. Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja. Pasuruan: CV Qiara Media
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.
- Fahtira Virdha Noor (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Julia Ramadani Nasution (2019), Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko *online* LAZADA
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy (2017), Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Yolanda Dewi Agustin (2021), Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Nibra House Pondok Melati

<https://www.google.com/search?q=baskin+robbins&oq=baskin&aqs>