

Pengaruh Profesionalisme Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang

¹Resi Triana,²Akhmad Khudri

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

resitriana23015@gmail.com , Khudri@binadarma.ac.id

Abstract

Today's in the modern marketing context, customer satisfaction has become the main pillar in running a business to realize the company's goal of making a profit. The best indicator for gaining future profits is customer satisfaction. It was explained that customer satisfaction is a function of customer expectations regarding the service they receive. The purpose of this study was to determine the level of influence of service professionalism on customer satisfaction and to choose Butcher Steak & Pasta Palembang as the object of research. The research method taken is quantitative with data collection in the form of a questionnaire. Sampling was 100 respondents. Based on the research results obtained, the effect of service professionalism on customer satisfaction at Butcher Steak & Pasta Palembang was 80.6%. If seen from the level of significance and significance of the T test, it can be concluded that the results of the significance test ($Sig < significance level (0.001 < 0.05)$). So there is an influence of service professionalism on customer satisfaction at Butcher Steak & Pasta Palembang.

Keywords: *Customer, Professionalism, Satisfaction, Service*

Abstrak

Pada konteks pemasaran moderen saat ini, kepuasan konsumen telah menjadi pilar utama dalam menjalankan bisnis untuk mewujudkan tujuan perusahaan dalam memperoleh laba. Indikator terbaik untuk memperoleh laba di masa mendatang salah satunya kepuasan pelanggan. Dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan memilih Butcher Steak & Pasta Palembang sebagai objek penelitian. Metode penelitian yang diambil adalah kuantitatif dengan pengumpulan data berupa kuesioner. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bahwa pengaruh profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang sebesar **80,6%**. Jika dilihat dari taraf signifikansi dan signifikansi uji T, dapat disimpulkan bahwa hasil uji signifikansi ($Sig < taraf signifikansi (0,001 < 0,05)$). Maka terdapat pengaruh dari profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang.

Kata Kunci : *Kepuasan, Pelanggan, Pelayanan, Profesionalisme*

1. Pendahuluan

Pada konteks pemasaran modern saat ini, yang menjadi pilar utama dalam menjalankan bisnis untuk mewujudkan tujuan perusahaan dalam memperoleh laba salah satunya adalah kepuasan konsumen. Indrasari mengemukakan bahwa setiap perusahaan bertujuan untuk memuaskan pelanggan untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan (2019). Kepuasan pelanggan mempunyai empat dimensi yang terdiri dari *expectation* (harapan), *perceived delivery product or service* (penyampaian produk atau jasa yang dirasakan), *confirmation or disconfirmation* (konfirmasi dan diskonfirmasi), *complaining behavior* (perilaku mengeluh) (Lovelock at el.2004). Secara tidak langsung beberapa pendapat tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan oleh profesionalisme perusahaan akan menjadi pengaruh besar untuk keberlangsungan hidup perusahaan.

Dikutip dari Kumaran.com profesionalisme diartikan sebagai mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme juga dapat dimaknai sebagai sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi, agar senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kemampuannya sesuai aturan serta etika yang berlaku (2023). Perbuatan atau perilaku yang profesional dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan profesionalisme tidak terlepas dari pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan.

Secara umum, pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan, karena melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan prima di dunia bisnis disebut juga sebagai *Excellent Service*. Dalam tugas pelayanan diperlukan suatu sikap baik dan ramah yang wajar serta kemauan untuk bekerja dengan baik. Salah satu perusahaan yang menerapkan pelayanan prima adalah industri pengelolaan dan penyajian makanan atau biasa disebut restoran.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan khususnya di Kota Palembang terdapat sekitar 1.316 restoran, beberapa diantaranya merupakan restoran *Fine Dining*. Salah satu restoran *Fine Dining* yang menjadi rekomendasi adalah Butcher Steak & Pasta yang menyediakan makanan dan minuman dengan kualitas tinggi. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari penilaian ulasan dari media sosial *tripadvisor.co.id* salah satunya dengan nama pengguna *jodyk33* mengatakan “Makanan steak enak, ramai, pelayanan bagus & baik, menu bervariasi, tempatnya juga nyaman & bagus cuma parkirnya sempit” (ulasan *tripadvisor*,2019). Butcher Steak & Pasta mendapat komentar yang positif salah satunya dalam pelayanan yang sangat memuaskan. Meskipun harga jual makanan dan minuman di Butcher Steak Pasta lebih tinggi dibandingkan dengan harga jual di restoran pada umumnya, tetapi tetap ramai pengunjung setiap harinya.



Tanggal kunjungan: Desember 2019

Gambar 1. Ulasan Pelanggan

Pembahasan penelitian ini akan mengarah pada ada atau tidaknya pengaruh dari profesionalisme pelayanan dalam menarik minat pelanggan untuk berkunjung dan menikmati produk makanan dan jasa di Butcher Steak & Pasta Palembang. Sumber penelitian lain adalah Juanly Glen Lendeng (2019) dalam penelitiannya “Analisis Pengaruh Profesionalisme Waiter/Waitress Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Profesionalisme

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional.

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan seseorang. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

2.3 Restoran

Menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 11 Tahun 2014, restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan mempunyai empat dimensi yang terdiri dari *expectation* (harapan), *perceived delivery product or service* (penyampaian produk atau jasa yang dirasakan), *confirmation or disconfirmation* (konfirmasi dan diskonfirmasi), *complaining behavior* (perilaku mengeluh) (Lovelock at el.2004). Di setiap perusahaan, karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu akan menjadi ujung tombak dari kepuasan pelanggan khususnya dari segi pelayanan. Dalam hal ini, orang yang berhadapan langsung dengan tamu di restoran adalah *waiter / waitress*. Menurut Lora Arduser dan Douglas R. Brown dalam Zulkifli (2016), untuk menjadi seorang *waiter* yang profesional maka diperlukan ketentuan sebagai berikut :

1. *Knowledge* (Ilmu Pengetahuan), seorang *waiter* atau pramusaji harus mempunyai ilmu pengetahuan yang luas terhadap menu yang dijual pada restoran tersebut
2. *Respond* (Menanggapi), dalam bekerja seorang *waiter* harus memiliki respon yang cepat
3. *Skill* (Keahlian), Jika seorang *waiter* tidak memiliki keahlian di bidangnya maka hasil pekerjaan yang dikerjakan tidak akan maksimal
4. *Attitude* (Etika), dalam melayani tamu seorang *waiter* harus memiliki etika yang baik

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Butcher Steak dan Pasta Palembang* yang berlokasi di Jl. AKBP Cek Agus No. 284, Kel. Duku, Kec. Ilir Timur II Palembang, Sumatera Selatan.



Gambar 2. Butcher Steak and Pasta Palembang

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksperimen untuk mencari kondisi tertentu setelah diberi pengaruh dalam kondisi terkendalikan yang didapat dari pengaruh profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan perhitungan menggunakan bantuan *statistical package for social science* (SPSS). Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin (Sevilla,2007)

$$\frac{n = N}{1 + NE^2} \qquad \frac{n = 22.500}{1 + 22.500 (0,1)^2}$$

$n = 99,55$ $n = 100$

Keterangan :

n = jumlah sampel N = jumlah populasi E = kesalahan 10 %

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Di bawah ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini.

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	58	58%
Laki - Laki	42	42%
Total		100%

Sumber: data olahan penulis, 2023

Dilihat dari hasil output pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 58 orang atau 58 % berjenis kelamin perempuan dan 42 orang atau 42 % berjenis kelamin laki – laki.

Di bawah ini merupakan data responden berdasarkan usia pada penelitian ini.

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah	Persentase
< 25 tahun	32	32%
25 Tahun	19	19%
>25 Tahun	49	49%
Total		100%

Sumber: data olahan penulis, 2023

Berdasarkan hasil output dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia dibawah 25 tahun adalah 32 orang atau sebesar 32%, lalu berusia 25 tahun sebanyak 9 orang atau 19%, dan 49 orang atau 49% berusia diatas 25 tahun. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas sampel pada penelitian ini berusia diatas 25 tahun.

Di bawah ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian ini.

Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pengusaha	9	9%
Karyawan	39	39%
ASN	14	14%
Mahasiswa	13	13%
Dokter	3	3%
Guru	4	4%
Chef	8	8%
Lainnya	10	10%
Total		100%

Sumber: data olahan penulis, 2023

Berdasarkan hasil output dari tabel 4.3 Berdasarkan hasil output dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari pekerjaan responden merupakan karyawan yaitu sebesar 39% atau 39 orang dari total 100 responden.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dengan 26 pernyataan yang terbagi menjadi dua variabel yaitu 6 pernyataan untuk variabel X dan 20 pernyataan untuk variabel Y dan telah diisi oleh 100 orang responden. Kemudian data tersebut diolah menggunakan SPSS untuk dilakukan pengujian validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} .

Tabel 4.4. Variabel X

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X1	0,722	0,195	Valid
X2	0,677	0,195	Valid
X3	0,839	0,195	Valid
X4	0,759	0,195	Valid
X5	0,768	0,195	Valid
X6	0,689	0,195	Valid

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

Tabel 4.5. Variabel Y

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,691	0,195	Valid
Y2	0,499	0,195	Valid
Y3	0,729	0,195	Valid
Y4	0,515	0,195	Valid
Y5	0,615	0,195	Valid
Y6	0,657	0,195	Valid
Y7	0,601	0,195	Valid
Y8	0,817	0,195	Valid
Y9	0,701	0,195	Valid
Y10	0,747	0,195	Valid
Y11	0,563	0,195	Valid
Y12	0,667	0,195	Valid
Y13	0,800	0,195	Valid
Y14	0,614	0,195	Valid
Y15	0,506	0,195	Valid
Y16	0,364	0,195	Valid
Y17	0,474	0,195	Valid
Y18	0,712	0,195	Valid
Y19	0,845	0,195	Valid
Y20	0,801	0,195	Valid

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

Hasil pada uji validitas antara variabel X dan variabel Y dapat diketahui bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,05%. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat dikatakan sebagai variabel yang valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4.8. Uji Reliabilitas

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6
Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	20

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

Pada uji reliabilitas dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan, atau *cronbach's alpha* > 0,600 didapatkan hasil dari uji variabel X sebesar 0,835 > 0,600 maka item disetiap indikator dinyatakan reliabel. Begitupula dengan variabel Y yang dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,922 > 0,600.

4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dibawah ini hasil dari uji regresi linier Sederhana:

Tabel 4.9. Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.384	5.764		5.271	<,001
	Profesionalisme Pelayanan	2.258	.206	.898	10.972	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

Berdasarkan hasil dari uji regresi sederhana, dapat dibentuk suatu persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bI XI$$

Didasarkan oleh persamaan tersebut, maka dapat dilakukan interpretasi pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen, sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 30,384 memiliki arti bahwa apabila tidak terjadi perubahan pada variabel profesionalisme pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan adalah tetap sebesar 30,384.
2. Nilai koefisien regresi linier sederhana pada variabel profesionalisme pelayanan (X) adalah sebesar 2,258 artinya bahwa variabel profesionalisme pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 2,258 (22,58%) (berbanding lurus), perhitungan ini berarti jika terjadi peningkatan profesionalisme pelayanan sebesar 100% maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 22,58%.

Dari tabel *coefficient* diatas dapat disimpulkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 2,258, yang berarti antara variabel profesionalisme pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Butcher Steak & Pasta Palembang dan berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi (sig) sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh profesionalisme pelayanan(X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)”

4.4 Analisis Determinasi

Tabel 4.10. Model summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.806	.799	3.17161
a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Pelayanan				

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

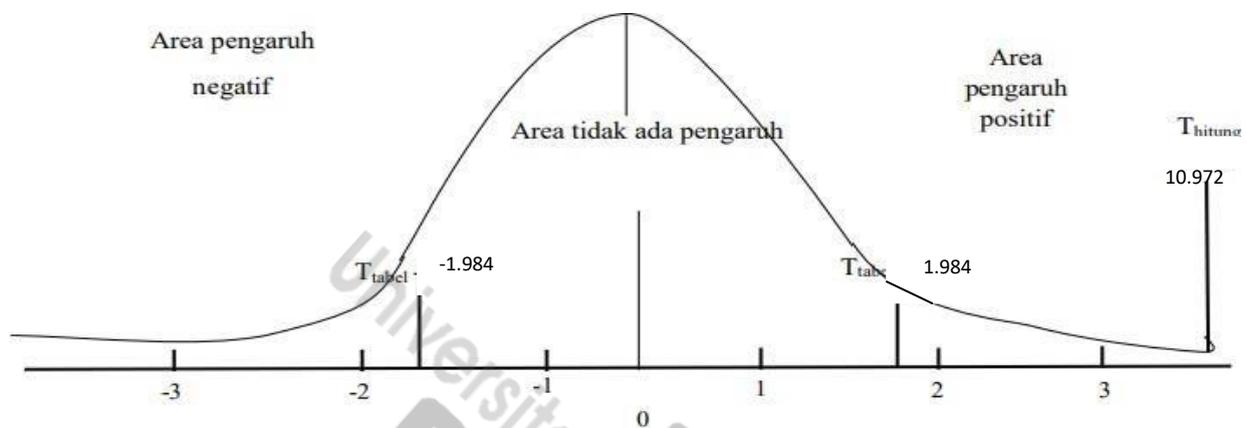
Berdasarkan tabel *model summary* di atas dijelaskan bahwa besaran nilai korelasi atau hubungan (R) adalah 0,898 dan besaran presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang disebut sebagai koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari hasil output tersebut didapatkan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,806 yang berarti pengaruh profesionalisme pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 80,6% sedangkan 19,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

4.5 Uji T

Untuk uji signifikan profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan akan menggunakan t-test. T-test digunakan untuk menguji tingkat signifikan variabel X terhadap Y. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, sehingga tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05), $df = N - \text{Variabel X} (100 - 1) = 99$, maka diperoleh T_{tabel} sebesar 1.984.

Berdasarkan tabel *coefficient* menunjukkan bahwa besarnya nilai T_{hitung} untuk profesionalisme pelayanan (X) adalah sebesar 10.972 sedangkan T_{tabel} adalah sebesar 1.984 dengan nilai signifikansi (sig) $< 0,001$. Hasil tersebut menunjukkan $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ yaitu $10.972 > 1.984$, serta nilai signifikansi $T < 0,005$ yaitu $0,001 < 0,05$. Maka diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel profesionalisme pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Butcher Steak & Pasta Palembang

positif tidak signifikan terhadap keputusan pembelian sedangkan variabel harga dan tempat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di *Butcher Steak dan Pasta Restaurant*.



Gambar 4.1. Kurva T-Test

Berdasarkan gambar kurva pada hasil uji t-test dapat dilihat bahwa nilai T_{tabel} berada pada area tidak ada pengaruh dengan nilai 1.984, sedangkan nilai pada T_{hitung} terletak pada area berpengaruh positif dengan nilai sebesar 10.972. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel profesionalisme pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang.

4.6 Uji F

Tabel 4.11. Tabel ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1211.060	1	1211.060	120.395	<,001 ^b
	Residual	291.714	29	10.059		
	Total	1502.774	30			

a. Dependent Variable: KP
 b. Predictors: (Constant), Total

Sumber : Data olahan penulis (SPSS),2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 120.395 dan tingkat signifikansi (*sig*) sebesar <0,001. Sedangkan untuk menentukan nilai F_{tabel} dengan $\alpha=5\%$ (0,005) dan $df = (n-k-1) = df = (100-1-1) =98$ maka nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,94. Hal tersebut berarti bahwa nilai F_{hitung} (120.395) > F_{tabel} (3,94) atau $sig F (0,001) < \alpha (0,05)$. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Sesuai data yang diambil dari kuesioner sehingga didapatkan 100 responden yang merupakan pengunjung Butcher Steak & Pasta Palembang, variabel profesionalisme pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang sebesar 80,6%.
2. Dilihat dari taraf signifikansi dan signifikansi hasil uji p dapat disimpulkan bahwa

signifikansi hasil uji (sig) < taraf signifikansi ($0,00 < 0,05$) maka ada pengaruh pengaruh dari Profesionalisme Pelayanan terhadap KepuasanPelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang.
3. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel profesionalisme pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Butcher Steak & Pasta Palembang.

6. Daftar Pustaka

- Arief, Rachman. 2019. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Atmodjo, Widjojo dan Fauziah, Siti. 2019. *Profesional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Budihargo, Bayuadji. 2017. *Profesionalisme Ditinjau Dari Faktor Demografis (Jenis Kelamin, Usia Dan Tingkat Pendidikan) Pada Karyawan Tetap Administratif Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. Thesis
- Darma, Budi. 2021. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS : Uji Validitas, Uji Realibilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, R2*. Bogor : Guepedia
- Herlin. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan*. Jurnal
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya :Utomo Press
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip-Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong*. Edisi 12. Jilid 1&2. Edisi Ke 13. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Ardy. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Pecel Ayam Pok-Pok Sidodadi Bangau Sakti Panam Pekanbaru*. Jurnal.
- Lendeng, Juanly. 2019. *Analisis Pengaruh Profesionalisme Waiter/Waitress Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Citi Café Hotel Cititel Mid Valley Kuala Lumpur*. Jurnal
- Soekresno. 2000. *Management Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi