



PENGARUH CITA RASA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NELAYAN SANGHAI KITCHEN RESTAURANT SUN PLAZA CABANG MEDAN

¹Megasari Gusandra Saragih, ²Elfitra Desy Surya, ³Sri Rahayu

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Sumatera Utara

E-mail: megasarigusandrasaragih@dosen.pancabudi.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh cita rasa dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini pelanggan Nelayan Sanghai Kitchen Restaurant Sun Plaza Cabang Medan dengan sampel sebanyak 97 orang responden. Jenis penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan regresi linier berganda dengan alat analisis yaitu SPSS 20.0. Ditemukan bahwa cita rasa dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nelayan Sanghai Kitchen Restaurant Sun Plaza Cabang Medan.

Kata Kunci : Cita Rasa, Pelayanan, Kepuasan.

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya bisnis kuliner dapat dilihat dari banyaknya ragam bisnis restoran dan kafe yang bermunculan dari waktu ke waktu. Maka peningkatan dan pertumbuhan bisnis kuliner menyebabkan munculnya persaingan bisnis yang harus dihadapi oleh para pelakunya. Para pelaku bisnis restoran dan kafe harus mampu bertahan hidup dan berkembang serta menanggapi persaingan dengan cara positif melalui respon yang cepat dan tepat. Para pelaku bisnis kuliner harus mencari ide-ide baru, strategi yang tepat dan efektif agar bisnisnya tetap eksis dan berkembang juga memiliki nilai tambah dibandingkan dengan pesaingnya dan dapat memuaskan pelanggannya. Banyak hal yang harus dipersiapkan oleh perusahaan yang ingin terjun ke dunia bisnis kuliner. Kesiapan perusahaan dalam menghadapi

persaingan bisnis nantinya akan dapat dilihat dari bertahan atau tidaknya bisnis yang dijalankannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana Menurut Irawan (2004:37) faktor – faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: *product quality* (kualitas produk), *service quality* (kualitas pelayanan), emotional faktor (faktor emosi), *cost and habit* (biaya dan kemudahan), dan *price* (harga).



Cita rasa merupakan suatu cara pemilihan ciri minuman yg harus dibedakan dari rasa (taste) minuman tersebut. Cita rasa merupakan atribut minuman yg meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Cita rasa merupakan bentuk kerja sama dari kelima macam indera manusia, yakni perasa, penciuman, perabaan, penglihatan, dan pendengaran (Stanner dan Buttriss, 2009:23).

Luthnas (1995:16) Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah. Dan menurut (Brata, 2003:9) Pelayanan merupakan kegiatan yang terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada di dalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Kota Medan dikenal sebagai surge kuliner, dengan berbagai budaya yang mempengaruhi dunia kulinernya. Salah satunya adalah chinese food yang telah mempengaruhi dunia kuliner di kota Medan. Nelayan Shanghai Kitchen adalah salah satu outlet restoran Nelayan yang berada di salah satu pusat perbelanjaan terbesar di kota

Medan yaitu Sun Plaza terletak di lantai IV Nelayan restoran. Mengusung nama restoran Nelayan restoran semua outlet nelayan memiliki ciri khas pada desain interiornya, yaitu perpaduan warna biru dan merah dengan unsur kayu pada furniture yang terdapat di hampir semua outlet mereka.

Pihak manajemen Nelayan memakai jasa head chef yang berasal dari negeri Tiongkok untuk menjaga kualitas dan membuat variasi menu untuk mempertahankan kualitasnya serta mencegah konsumen bosan. Kontrol oleh head chef dilakukan setidaknya satu bulan sekali untuk semua menu dimsum mereka, dimulai dari bahan baku, penampilan dan komposisi bumbu. Menu di Nelayan seperti le hongkien, pancake durian, nasi panggang, dan aneka mi menjadi andalan mereka. Karena variasi menu di Nelayan yang cukup banyak, maka pihak manajemen menawarkan produk dimsum mereka dengan tenaga *sales promotion girl* (SPG) yang berkeliling area dalam restoran dengan membawa beberapa variasi menu dimsum sehingga pelanggan dapat langsung memilih menu dimsum yang diinginkan. Untuk menjalin hubungan baik bagi para pelanggan, pihak manajemen mengeluarkan kartu diskon sebanyak 15% dengan syarat telah melakukan pembelian sebesar Rp 500.000,00.

Berbagai tindakan yang diterapkan oleh pihak manajemen Nelayan, diharapkan dapat menarik konsumen melakukan keputusan pembelian yang akan mendatangkan keuntungan bagi Nelayan Shanghai Kitchen Sun Plaza sehingga dapat terus bertahan dari persaingan yang



ada. Namun hal tersebut belum bisa menjamin peningkatan jumlah kunjungan pelanggan sebagai salah satu ukuran kepuasan pelanggan. Berikut diuraikan jumlah konsumen restoran Nelayan Shanghai Kitchen Sun Plaza yang mengalami fluktuasi setiap bulannya, fluktuasi tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Konsumen Nelayan Shanghai Kitchen Tahun 2020

Bulan	Jumlah Konsumen
April	3020 orang
Mei	3450 orang
Juni	2636 orang
Juli	4870 orang
Agustus	3423 orang
September	3150 orang
Oktober	2870 orang
November	5340 orang
Desember	5810 orang

Sumber: Nelayan Shanghai Kitchen Medan, 2020

Tabel 1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pelanggan di Nelayan Shanghai Kitchen Sun Plaza pada bulan – bulan tertentu. Terjadi fluktuasi jumlah konsumen dari bulan April hingga Juni, penurunan jumlah konsumen terlihat pada bulan Juni yaitu 2636 orang, pada bulan Agustus hingga Oktober terjadi penurunan jumlah konsumen, pada bulan Oktober terjadi penurunan jumlah konsumen yang signifikan menjadi 2870 orang, hal tersebut tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Tetapi terjadi peningkatan konsumen dari bulan November dan September, peningkatan jumlah konsumen mencapai puncaknya pada bulan Desember yaitu sebanyak 5810 orang, diduga karena adanya hari

besar seperti natal dan tahun baru yang menyebabkan kenaikan secara signifikan. Jumlah konsumen pada Nelayan Shanghai Kitchen Sun Plaza yang setiap bulannya berfluktuasi tidak terlepas dari faktor-faktor yang diduga berpengaruh seperti cita rasa produk dan pelayanan yang mempengaruhi konsumen untuk terus memilih Nelayan Shanghai Kitchen Sun Plaza sebagai pilihan bagi mereka.

Cita rasa selama ini terhadap Nelayan Restaurant masih dapat dikatakan baik, mengingat banyaknya ulasan positif mengenai Nelayan restaurant di berbagai media social maupun di Google. Ulasan positif ini menunjukkan cita rasa makanan yang dihidangkan di Nelayan Restaurant terbilang bagus.

Pelayanan yang dirasakan pelanggan juga masih cukup baik namun masih terdapat keluhan dari beberapa pelanggan. Diantaranya yaitu: makanan yang dipesan sedikit terlambat terutama pada saat ramai pelanggan. Adanya keluhan yang diajukan pelanggan ini menunjukkan pengalaman yang dirasakan pelanggan masih kurang optimal.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, penulis merasa tertarik dan tertantang untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Nelayan Sanghai Kitchen Restaurant Sun Plaza untuk mengungkap bagaimana sebenarnya pengaruh dari cita rasa dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif



dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Nelayan Shanghai kitchen Sun Plaza yang terletak di JL.KH. Zainul Arifin No. 7, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152.

Populasi pada penelitian ini diambil dari rata-rata jumlah pelanggan selama sebulan. Berdasarkan data jumlah pelanggan selama bulan Agustus 2020, maka jumlah populasi penelitian ini berjumlah 3423 pelanggan. Dari hasil perhitungan dengan rumus slovindiperoleh ukuran sampel minimal adalah 97,16 dengan tingkat kesalahan 10%. Oleh karena itu dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebanyak 97 buah sampel, nilai 97 di dapat dari pembulatan 97.16.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 5-1. Pengukuran instrumen penelitian dengan menggunakan software SPSS versi 24.0 melalui uji validitas dan uji reliabilitas yang diujikan kepada semua responden pada orang-orang yang mempunyai karakteristik sama atau mendekati dengan objek penelitian. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan evaluasi terhadap kemungkinan pelanggaran asumsi klasik, yakni: normalitas, heterokedastisitas dan multikolinearitas. Pengujian asumsi klasik hanya dilakukan untuk menerangkan model pertama.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Persamaan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots \dots \dots 1)$$

Dimana:

- Y = Kepuasan
- X₁ = Cita rasa
- X₂ = Pelayanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- e = Error

Pengujian Hipotesis dengan menggunakan Uji t (Pengujian secara Parsial) dan Uji F (Pengujian simultan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a) Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa mayoritas pelanggan Nelayan Shanghai Kitchen Restaurant Sun Plaza Cabang Medan berjenis kelamin perempuan, dengan tingkat pendidikan mayoritas SMA/SMK, usia diantara 30-40 tahun, dengan minimal 4 kali kunjungan,

b) Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil analisis data dengan n = 97, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar dari 0.300. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel penelitian adalah valid. Kemudian hasil output SPSS diketahui nilai Cronbach's Alpha variabel cita rasa = 0,871, dan pelayanan = 0,802. Dimana dari semua variable nilai Cronbach's Alpha lebih besar > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden adalah reliabel atau dikatakan handal.

c) Uji Asumsi Klasik

Dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil pengolahan data,



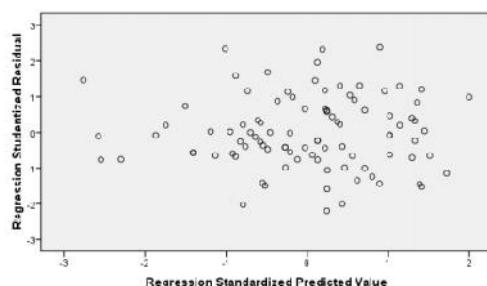
besar nilai signifikansi kolmogrov Smirnov sebesar 0,669 maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara tidak normal, dimana nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05 ($p = 0,669 < 0,05$).

Tabel 2. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83908060
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.669
Asymp. Sig. (2-tailed)		.762

Selanjutnya berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 24, angka Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10 antara lain adalah cita rasa $4.652 < 10$ dan pelayanan $7.088 < 10$. Serta nilai Tolerance lebih besar dari 0.10 antara lain adalah cita rasa $0,153 > 0,10$ dan pelayanan $0,141 > 0,10$ sehingga data dapat dikatakan telah terbebas dari multikolinearitas (antar variabel independen tidak mempunyai korelasi).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



Gambar 3. Grafik Scatterplot

Berdasarkan gambar 3 terlihat scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

d) Uji Regresi Linier Berganda

Table 3. Multiple Linier Regression

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.062	.372			-.137	.888
1	Cita Rasa	.553	.124	.508	4.471	.000
	Pelayanan	.254	.106	.261	2.434	.021

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 3 diatas, nilai unstandardized beta untuk cita rasa sebesar 0,553 dan nilai unstandardized beta untuk pelayanan sebesar 0,254. Sehingga dapat persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0,062 + 0,553X_1 + 0,254X_2$$

2. Pembahasan

a) t Test

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dijelaskan hasil hipotesis dalam penelitian ini:

1) Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan.

t_{hitung} sebesar 4,471 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.66105 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikan 0,000



$< 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nelayan Sanghai kitchen Sun Plaza Cabang Medan.

2) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan.

t_{hitung} sebesar 2,404 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.66105 dan signifikan sebesar 0,021, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2,404 > 1.66105 dan signifikan 0,021 < 0,05, maka H_2 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nelayan Sanghai kitchen Sun Plaza Cabang Medan.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian:

1. Melalui pengujian Uji-t, dapat disimpulkan bahwa variabel cita rasa dan pelayanan pada restaurant NelayanSanghai kitchen Sun Plaza sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika semakin baik penilaian cita rasa dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen maka semakin baik pula prestasi kepuasan pelanggan demikian pula sebaliknya.
2. Secara keseluruhan baik cita rasa makanan/minuman, pelayanan baik seperti dekorasi maupun bentuk etika bisnis pada restaurant Nelayan Sanghai kitchen Sun Plaza berjalan dengan maksimal.

3. Melalui pengujian Uji-F dapat disimpulkan bahwa variable cita rasa dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restaurant NelayanSanghai kitchen Sun Plaza. Hal ini berarti penilaian cita rasa dan pelayanan yang baik dan objektif dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Zeithaml dan Bitner (2000). Marketing Manajemen: The Millenium edition. Upper Saaddle River, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Luthnas, Freed. (1995). Organizational Behavior. Sixth edition. McGraw-Hill International edition. Management series. New york.
- Stanner S, Thmpson R, & Butriss JL. (2009). Healthy Ageing: The Role of Nutrition and Lifestyle. British Nutrition Foundation. Wiley-Blackwell: Oxford.
- Brata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media.
- Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICISA. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.