

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR**

**Ida Ayu Inten Surya Utami<sup>1</sup>  
I Made Jatra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: Gekinten63@gmail.com +62 89 60 98 90 908

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis 1) pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. 2) Perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan laki-laki dengan pelanggan perempuan. Desain penelitian menggunakan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 115 yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan regresi linier berganda dan Man – Whitney. Hasil analisis data menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur, selain itu terdapat perbedaan kepuasan antara pelanggan laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan Restoran Baruna Sanur. Implikasi penelitian ini, Restoran Baruna Sanur harus selalu memperhatikan lima dimensi pada kualitas layanan terutama dalam hal daya tanggap agar kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan yang diinginkan.

**Kata kunci:** Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan

### **ABSTRACT**

*Purpose of this study for examine and analyze 1) the influence of the quality of service that consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction Baruna Sanur Restaurant. 2) The difference between customer satisfaction of men with female customers. Design research using associative method. These samples included 115 who were taken using purposive sampling technique. Data were analyzed by multiple linear regression and Man - Whitney Results analysis of the data shows that overall service quality variables (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and a significant positive effect on customer satisfaction Baruna Sanur Restaurant, where there is customer satisfaction differences between men and women to the service of Baruna Sanur Restaurant. The implications of this research, Sanur Restaurant Baruna more attention on the five dimensions of service quality, especially in terms of responsiveness that customer satisfaction is met according to the desired expectations*

**Keywords:** *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan (Ueltschy *et al.*, 2007). Tujuan dari sebuah bisnis yaitu membuat pelanggannya merasa puas, karena mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bertujuan untuk menaikkan pendapatan perusahaan (Gonius, 2013)

Adhiyanto (2012), menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Kualitas layanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Saputro, 2010). Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka (Purbarani, 2013).

Hal yang sangat penting agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan terpenuhi (Istianto dan Tyra, 2011). Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya (Vranakis *et al.*, 2012).

Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada bisnis terutama dalam bidang kuliner (Gonius, 2013). Sehingga menjadikan bisnis restoran memiliki prospek yang baik di daerah perkotaan khususnya di Kota Denpasar

(Yuliastina, 2013). Salah satu restoran yang saat ini mengalami fluktuasi kunjungan yaitu Restoran Baruna yang berlokasi di Daerah Sanur. Fluktuasi kunjungan dari tahun 2009 sampai dengan 2013 disajikan pada Tabel 1. Dari data yang ada nampak bahwa terjadi penurunan kunjungan tamu yang datang ke restoran tersebut disebabkan oleh berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengunjung.

**Tabel 1.**  
**Perkembangan Jumlah Kunjungan Pelanggan di Restoran Baruna Sanur**  
**Pada Tahun 2009 – 2013**

NO	Tahun	Jumlah Pengunjung (Orang)	Perubahan (%)
1	2009	8.347	-
2	2010	8.103	-3,01
3	2011	8.006	(1,21)
4	2012	8.32	3,77
5	2013	8.223	(1,18)

Keluhan yang dominan disampaikan seperti penyajian makanan yang terlalu lama, sehingga membuat pelanggan menunggu, kurang tanggapnya karyawan atas permintaan pelanggan, serta jam operasional restoran yang tidak sesuai dengan informasi yang ada.

Chan dan Chin (2010), mengungkapkan bahwa sikap terhadap mengeluh adalah keseluruhan pengaruh terhadap perilaku penyampaian keluhan yang disebabkan ketidakpuasan layanan yang diberikan. Ngai *et al.* (2007), menyatakan karakteristik demografi seseorang berkaitan dengan perilaku keluhan konsumen. Velazquez *et al.* (2010), menyatakan bahwa pelanggan laki-laki lebih cenderung melakukan keluhan terhadap cita rasa masakan, kebersihan restoran, dan cara

berkomunikasi yang disampaikan oleh karyawan dibandingkan dengan pelanggan perempuan.

Hal tersebut menjadikan tantangan bagi para manajer pengelola usaha bisnis khususnya pada bidang kuliner untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal serupa juga dinyatakan oleh Wei dan Ramlu (2011), Hardiyanti (2010), Primananda (2013), Yuliaslina (2013), Istianto dan Tyra (2012), dan Novita dan Nurcahya (2011) dimana lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan penentu mutu kualitas jasa.

Berdasarkan latar belakang masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis: 1) pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur; 2) perbedaan antara pelanggan laki-laki dengan pelanggan perempuan terhadap kepuasan di Restoran Baruna Sanur.

Jasa atau pelayanan merupakan salah satu bentuk jasa yang di tawarkan kepada para konsumennya. Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan, serta para konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Primanada, 2013).

Chaniotakis dan Lympelopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para

pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Parasuraman (dalam Setyorini, 2011), mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, dapat dirangkum menjadi lima dimensi, yaitu: 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan; 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan; 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Suprapti (2010:285), menyatakan kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang diperlihatkan oleh pelanggan terhadap suatu produk setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk itu. Dilihat dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Menurut Irawan (2008:37), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Irawan (2008:37), berpendapat ada lima *driver* utama penentu kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan biaya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasan (2006), pada nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang, dimana bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Jeong and Lee (2010) pada toko *Furniture Online Shop* di Malaysia, menyatakan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>1</sub>: Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2012) pada rumah makan Ketty Resto di Palembang, mengemukakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal serupa juga dinyatakan oleh Novita dan Nurcahya (2011) pada D&I *Skin center* di Denpasar, yang menyatakan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>2</sub>: Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliastina (2013) pada L'amore Café di Denpasar, menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti (2010) pada penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Semarang, menyatakan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>3</sub>: Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Manusammy *et al.* (2010) pada *sector* Bank di Malaysia, dan penelitian yang dilakukan oleh Kunto (2013), yang

dilakukan di *The Light Cup Café Surabaya Town Squaredan The Square* Surabaya, yang mengemukakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>4</sub>: Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Primananda (2013) pada restoran *Good Deal* Seminyak Bali, dan penelitian yang dilakukan oleh Culiberg dan Rojsek (2010), pada perusahaan retail Turki yang mengemukakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>5</sub>: Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Velazquez *et al.* (2010), pada Restoran Salvador di Swedia yang menyatakan bahwa pelanggan laki-laki lebih cenderung melakukan keluhan terhadap cita rasa masakan, kebersihan restoran, dan cara berkomunikasi yang disampaikan oleh karyawan dibandingkan dengan pelanggan perempuan. Penelitian yang dilakukan oleh Kaman (2009), yang dilakukan pada Universitas China di Hongkong. Tujuan penelitian ini untuk melihat perbedaan keluhan terhadap keadaan lingkungan hijau pada mahasiswa laki-laki dengan mahasiswa perempuan.

H<sub>6</sub>: Terdapat perbedaan pelanggan antara laki-laki dan pelanggan perempuan terhadap penyampaian kepuasan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, dengan menghubungkan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:36). Variabel yang

dianalisis antara lain; bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan.

Jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif berupa data jumlah pengunjung Restoran Baruna Sanur dan data kualitatif berupa sejarah berdirinya Restoran Baruna Sanur, dan hasil jawaban responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan obyek penelitian yaitu para pelanggan pria dan wanita yang minimal berpendidikan SMA sebanyak 115 responden dan pernah berkunjung serta mendapatkan pelayanan pada Restoran Baruna Sanur. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu pelanggan yang melakukan pembelian pada Restoran Baruna Sanur.

Teknik analisis data yang diterapkan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a= Nilai intersep konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

X1 = *Tangible*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

e = *error* / variabel pengganggu

Sebelum data dianalisis dilakukan uji asumsi klasik.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh koefisien kolerasi dari 23 indikator dengan 115 orang responden memiliki nilai lebih besar dari 0,3 maka dari itu dapat disimpulkan seluruh indikator pada penelitian ini dinyatakan valid.

Hasil perhitungan reliabilitas seluruhnya memperoleh koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tersebut sudah reliable.

**Tabel 4.**  
**Uji Normalitas**  
**One Sample Kolmogrov-Smirnov Test**

	<b>Unstandardized Residual</b>
Kolmogorov-Smirnov Z	0,596
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,870

*Sumber* : Data diolah, 2014

Tabel 4. menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,870 > \alpha = 0,05$ .

Maka dapat dikatakan data sudah berdistribusi normal.

**Tabel 5.**  
**Uji Multikolinieritas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Tolerance</b>	<b>Nilai VIF</b>
Bukti Fisik	0,294	3,399
Kehandalan	0,359	2,788
Daya Tanggap	0,380	2,633
Jaminan	0,432	2,313
Empati	0,318	3,142

*Sumber*: Data diolah, 2014

Tabel 5. menunjukkan nilai Tolerance dan VIF untuk indikator seluruh variabel bebas  $> 0,10$  dan lebih kecil dari 10. Jadi, model uji tidak terdapat multikolinieritas.

**Tabel 6.**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.
Bukti Fisik	0,826
Kehandalan	0,071
Daya Tanggap	0,193
Jaminan	0,441
Empati	0,935

Sumber: Data diolah, 2014

Tabel 6. menunjukkan variabel bebas tidak berpengaruh terhadap nilai absolute residual statistik dari model regresi yang digunakan ini dilihat dari nilai probabilitas signifikan masing-masing variabel kualitas pelayanan di atas  $\alpha = 0,05$ . Jadi dapat dikatakan model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Tabel 7**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig	Ket
Kepuasan Pelanggan (Y)	Bukti Fisik	0,180	2.008	0,047	Sig
	Kehandalan	0,218	2.676	0,009	Sig
	Daya Tanggap	0,162	2.057	0,042	Sig
	Jaminan	0,177	2.393	0,018	Sig
	Empati	0,248	2.868	0,005	Sig
Constant = 1,10E-016			F Ratio = 62,568		
R Square = 0,742			Sig = 0,000		

Sumber : Data diolah, 2014

$$Y = 0,000 + 0,180 X_1 + 0,218 X_2 + 0,162 X_3 + 0,177 X_4 + 0,248 X_5 + e_i$$

Berdasarkan hasil pengujiannya diperoleh kesimpulan bahwa  $R^2 =$  Nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,730. Perubahan naik turunnya variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan

empati ( $X_5$ ), sedangkan sisanya 27,0 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

**Tabel 8.**  
**Uji Statistik F**

Model	Sum Of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regresi	84.543	5	16.909	62.568	0,000
Residual	29.457	109	0,270		
Total	114	114			

Sumber: data diolah, 2014

Tabel 8 menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  (62,568) >  $F_{tabel}$  (2,30) dengan Sig. Uji F (0,000) <  $\alpha$  (0,05). Dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur. Hasil ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti (2010), Jeong and Lee (2010), Hasan (2006), Tyra dan Istianto (2012), Novita dan Nurcahya (2011), Yulaistina (2013), Manusammy *et al.* (2010), Law dan Kunto (2013), Primananda (2013), dan Culliberg Rojsek (2010) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 9.**  
**Uji Statistik t**

Variabel	$t_{hitung}$	Signifikansi	$t_{tabel}$	Keterangan
Bukti Fisik	2,008	0,047	1,982	Terdukung
Kehandalan	2,676	0,009	1,982	Terdukung
Daya Tanggap	2,057	0,042	1,982	Terdukung
Jaminan	2,393	0,018	1,982	Terdukung
Empati	2,868	0,005	1,982	Terdukung

Sumber: data diolah, 2014

Pada Tabel 9. menunjukkan hasil uji variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,008) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,982), artinya variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur. Penelitian ini sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hardiyanti (2010), Hasan (2006), dan Jeong and Lee (2010).

Hasil uji pada variabel Keandalan ( $X_2$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,676) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,982), artinya variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hardiyanti (2010), Istianto dan Tyra (2012), dan Novita dan Nurcahya (2011).

Hasil uji terhadap variabel daya tanggap ( $X_3$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,057) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,982), artinya daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliastina (2013), Istianto dan Tyra (2012), dan Hardiyanti (2010).

Hasil uji pada variabel jaminan ( $X_4$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,393) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,982), artinya variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur. Penelitian ini sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Manusammy *et al.* (2010), Istianto dan Tyra (2012), dan Law dan Kunto (2013).

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel empati ( $X_5$ ) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (2,868) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,982), artinya variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Baruna Sanur.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Primananda (2013), Culliberg dan Rojsek (2010), Hardiyanti (2010).

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji Man and Whitney**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Mean Rank</b>	<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>
Laki-laki	52,09	0,049
Perempuan	61,66	0,049

*Sumber:* data diolah, 2014

Hasil analisis data pada Tabel 10. menunjukkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,049. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pelanggan laki-laki dengan pelanggan perempuan di Restoran Baruna Sanur. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Velazqhuez *et al.* (2010), Widjayanthi (2013), Kaman (2009), dan Metehan and Yasemin (2011).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan hasil uji F, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Simpulan dari penelitian ini variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. Hasil Uji Man and Whitney, terdapat

perbedaan antara pelanggan laki-laki dengan pelanggan perempuan terhadap penyampaian kepuasan di Restoran Baruna Sanur.

Saran yang dapat diberikan untuk Restoran Baruna Sanur Restoran Baruna Sanur agar selalu memperhatikan lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Restoran Baruna hendaknya memperhatikan kebersihan toilet, karyawan harus cepat dalam melayani pelanggan, sebaiknya karyawan harus tanggap terhadap keluhan yang di sampaikan pelanggan, keramahan karyawan terhadap pelanggan yang berkunjung juga harus selalu diperhatikan, serta kesabaran karyawan dalam menanggapi setiap permintaan dari para pelanggan. Dari hasil penelitian variabel daya tanggap memiliki nilai paling rendah dari kelima dimensi kualitas layanan, pihak Restoran Baruna Sanur sebaiknya harus selalu memperhatikan hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan mengeluh terutama pada daya tanggap agar harapan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pelanggan laki-laki lebih cenderung mengeluh dibandingkan dengan perempuan, ini harus diperhatikan oleh pihak Restoran Baruna Sanur agar melakukan perbaikan terhadap pelayanan sehingga keluhan-keluhan yang disampaikan dapat cepat teratasi.

Keterbatasan penelitian meliputi lokasi yang hanya pada Restoran Baruna Sanur saja, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisir untuk daerah yang lebih luas. Data yang diambil pada penelitian ini dilakukan secara *cross section*, dimana penelitian ini hanya pada satu waktu tertentu saja, sedangkan kondisi

lingkungan cepat berubah sehingga penelitian ini penting dilakukan pada masa yang akan datang.

Bagi peneliti berikutnya, agar dapat meningkatkan hasil penelitian ini dengan jumlah sampel yang lebih besar, ruang lingkup penelitian yang lebih luas, serta menggunakan obyek penelitian yang lain dengan menghubungkan variabel-variabel lainnya seperti: loyalitas pelanggan dan perbaikan layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## REFERENSI

- Adhiyanto, Mochlas. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Semarang. *Skripsi*. Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. h: 1-69
- Chan, Chiao. C and Y. Chin. 2011. Comparing Consumer Complaint Responses To Online and Offline Environment. Taiwan. *International Journal*, 2 (22), pp: 124-137.
- Chaniotakis, Ioannis. E. and Constantine Lympelopoulos. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Journal Managing Service Quality*, 2 (19), pp: 229 – 242.
- Culiberg, Barbara And Rojsek, Ica. 2010. Identifying Service Quality Dimensions As Antecedents To Customer Satisfaction In Retail Banking. *Journal Economic And Business Review*, 12(3): h: 151-166.
- Hardiyanti, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2008. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275-293.

- Hasan. 2006. Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan<sup>1</sup> Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (1), h: 1 – 14.
- Jeong, Yongju and Yongsung Lee. 2010. A Study on The Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Furniture Purchaser in On-Line Shop. *Asian Journal on Quality*, 2 (11), pp: 146 – 156.
- Kaman, Lee. 2009. Gender Differences in HongKong Adolescent Consumers Green Purchasing Behavior. *School of Journalism and Communication, Chinese University of Hong Kong*, 2 (26), pp: 87-96.
- Lauw, Jessica dan Yohanes Kunto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Café Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1): h: 1-17.
- Matehan, T and Yasemin, Z. A. 2011. Demographic Characteristics and Complaint Behavior: An Empiric Study Concerning Turkish Customers, International. *Journal of Business and Social Science* , 9 (2), pp: 42.
- Munusamy, Jayaraman. Chelliah, Shankar dan Mun, Hor Wai. 2010. Service Quality Delivery an Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4), pp: 398-404.
- Novita, Indri dan Nurcahya. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Primananda, Bayu Dewangga. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Good Deal Restaurant di Seminyak Kab. Badung. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana
- Purbarani, V. Hanesty. 2013. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian “Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponogoro.
- Saputro, Ropinov. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak). Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro.



- Setyorini, Winarti. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota Di Pangkalan Bun. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3 (1), pp: 167-177.
- Suprpti, Sri. 2010. *Perilaku Kosumen*. Udayana University Press.
- Sugiyono. 2012. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 16. Bandung: CV Alfabeta.
- Ueltschy, Linda C., Michael Laroche, Axel Eggert, and Uta Bindl. 2007. Service Quality and Satisfaction: An International Comparison of Professional Service Perceptions. *The Journal of Service Marketing*, 21(6), pp: 410-423.
- Velazquez , B.M ., M. F. Blasc ., I. G. Saura. and G. B. Contri. 2010. Causes For Complaining Behaviour Intentions The Moderator Effect of Previous Customer Experience of The Salvador Restaurant. *Journal of Services Marketing*. Vol. 24. No.7, pp 532–545.
- Vranakis, S., Chatzoglou. P , And Mpaloukas, A. 2012. Customer Satisfaction of Greek Mobile Phone Services, *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 3(4), pp: 43–54.
- Wei, Chua Chin. and Ramlu. 2011. Student Satisfaction Towards The University: Does Service Quality Matters. *International Journal of Education*, 3(2), pp: 2-15.
- Widyanthi, Ni Luh Ayu Maha. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional Agung Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, h: 110-124.
- Yuliastina, Ni Kadek. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L'Amore Café Di Denpasar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.