
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ramu Nostalgia Indonesia

Iqlima Rahmawati, Ismeth Emier Osman*, Mohammad Achmadi
Institut Pariwisata Trisakti
*ismeth@iptrisakti.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how service quality affects customer satisfaction. This research was conducted at Ramu Nostalgia Indonesia using descriptive research methods with a quantitative approach. The sample taken in this research was 100 respondents using a random sampling technique. The research methods used were reliability testing, validity testing, descriptive statistics, correlation coefficient, coefficient of determination, simple linear regression analysis and hypothesis testing. Data is calculated using the SPSS data processing application. The results of this research show that service quality (X) has an average/mean value of 4.45 and for customer satisfaction (Y) it has an average/mean value of 4.45. This figure is categorized in the very good interval. The results of calculating the correlation coefficient between the variables Service Quality (X) and Customer Satisfaction (Y) produce a value of 0.881, meaning these two variables have a strong relationship. The results of calculating the coefficient of determination show that Service Quality (X) has an influence of 77.5% on Customer Satisfaction (Y) and the remaining 22.5% is influenced by other variables or factors. In this way, this research is able to show that Service Quality (X) can influence Customer Satisfaction (Y) at Ramu Nostalgia Indonesia, and the simple linear regression test shows that there is a positive influence between service quality (X) on customer satisfaction (Y) at Ramu Nostalgia Indonesia because the linear regression coefficient value is 0.685, which means that if service quality increases by 1 unit, customer satisfaction will increase by 0.685 units.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, Ramu Nostalgia Indonesia*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Ramu Nostalgia Indonesia dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik *random sampling* Metode penelitian yang digunakan adalah uji reliabilitas, uji validitas, statistik deskriptif, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Data dihitung dengan menggunakan aplikasi pengolahan data SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki nilai rata-rata/mean sebesar 4,45 dan untuk kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai rata-rata/mean sebesar 4,45 angka tersebut dikategorikan dalam interval sangat baik. Hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) menghasilkan nilai sebesar 0,881 artinya kedua variabel ini memiliki hubungan yang kuat. Hasil dari perhitungan koefisien determinasi bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 77,5% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan sisa 22,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lainnya. Dengan begitu penelitian ini mampu menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) di Ramu Nostalgia Indonesia, dan untuk uji regresi linear sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Ramu Nostalgia Indonesia karena nilai koefisien regresi linear sebesar 0,685, yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,685 satuan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Ramu Nostalgia Indonesia

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Ramu Nostalgia Indonesia, sebagai salah satu pelaku usaha di industri kuliner tradisional, juga menghadapi tantangan ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ramu Nostalgia Indonesia, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan bisnisnya.

Penelitian terdahulu oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Studi lain oleh Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Temuan ini menjadi landasan teoritis dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara acak (*random sampling*). Sampel terdiri dari 100 responden yang merupakan pelanggan Ramu Nostalgia Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS untuk menguji reliabilitas, validitas, korelasi, determinasi, regresi linear, serta hipotesis. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran objektif tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Ramu Nostalgia Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, temuan penelitian juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa dengan cakupan yang lebih luas atau variabel tambahan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis tetapi juga memiliki nilai aplikatif bagi pengembangan bisnis. Melalui analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan di pasar yang kompetitif.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian terdahulu oleh Kotler dan Keller (2016) juga menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks Ramu Nostalgia Indonesia, dimensi-dimensi ini menjadi landasan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Studi lain oleh Gronroos (1984) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu *technical quality* (hasil layanan) dan *functional quality* (proses penyampaian layanan). Temuan ini mendukung pentingnya tidak hanya hasil akhir, tetapi juga interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini mengadopsi kerangka teoritis tersebut untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ramu Nostalgia Indonesia

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka (Oliver, 1980). Penelitian terdahulu oleh Tse dan Wilton (1988) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan kenyataan, di mana pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi. Konsep ini menjadi relevan dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Ramu Nostalgia Indonesia memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, studi oleh Fornell (1992) mengembangkan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mengukur kepuasan pelanggan secara komprehensif. Model ini mencakup faktor-faktor seperti persepsi kualitas, harapan, dan nilai yang dirasakan. Dalam konteks penelitian ini, kerangka tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, sekaligus memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan di Ramu Nostalgia Indonesia.

Hubungan Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Penelitian terdahulu oleh Cronin dan Taylor (1992) dalam *SERVPERF* model menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan studi Parasuraman dkk. (1988) yang menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks Ramu Nostalgia Indonesia, hubungan ini menjadi fokus utama untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan. Studi lebih lanjut oleh Anderson dan Sullivan (1993) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti harga dan lokasi. Namun, penelitian ini berfokus pada kontribusi kualitas pelayanan sebagai variabel independen utama. Dengan demikian, temuan dari penelitian terdahulu menjadi dasar untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan Ramu Nostalgia Indonesia memengaruhi kepuasan pelanggan secara spesifik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ramu Nostalgia Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang memerlukan pengukuran objektif terhadap variabel-variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu oleh Creswell (2014) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif efektif untuk menguji hubungan antar variabel melalui data numerik, sehingga hasilnya dapat dianalisis secara statistik. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi metode survei untuk mengumpulkan data primer dari responden. Menurut Sugiyono (2017), metode survei cocok digunakan dalam penelitian yang melibatkan sampel besar dan bertujuan untuk menggambarkan karakteristik populasi. Dengan demikian, pendekatan dan jenis penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran komprehensif tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April - Juli tahun 2024, yang bertempat di Ramu Nostalgia Indonesia yang berlokasi di Jl. Tebet Barat dalam Raya IX No.59, RT.3/RW.3, Tebet Barat., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Ramu Nostalgia Indonesia yang pernah menggunakan layanannya. Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 100 responden, yang dianggap mewakili populasi dengan tingkat kepercayaan 95%. Penelitian terdahulu oleh Hair dkk. (2010) menyatakan bahwa teknik *random sampling* mengurangi bias dan memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan margin of error 5%, yang merupakan standar dalam penelitian sosial. Menurut Krejcie dan Morgan (1970), penggunaan rumus ini memastikan ketepatan estimasi parameter populasi. Dengan demikian, pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdiri dari dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Untuk mengukur kualitas pelayanan, digunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman (2017), yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance, yang setiap sub-indikatornya diukur menggunakan skala Likert. Begitu pula untuk mengukur kepuasan pelanggan (Y), dimensi-dimensi yang digunakan meliputi Terpenuhi Harapan Konsumen, Sikap atau Keinginan Menggunakan Produk, Merekomendasikan Kepada Pihak Lain, Kualitas Layanan, Loyalitas, Reputasi yang Baik, dan Lokasi. Setiap dimensi diukur berdasarkan kriteria tertentu menggunakan skala Likert, yang memberikan gambaran tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan indikator kepuasan pelanggan. Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi responden. Penelitian terdahulu oleh Sekaran dan Bougie (2016) menyatakan bahwa kuesioner dengan skala Likert efektif untuk mengukur variabel subjektif seperti persepsi dan kepuasan. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Menurut Ghazali (2018), uji validitas mengukur ketepatan instrumen, sedangkan uji reliabilitas mengukur konsistensi. Dengan demikian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan akurasi dan keandalan data yang diperoleh.

Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan beberapa tahapan, yaitu uji deskriptif, korelasi, determinasi, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis. Penelitian terdahulu oleh Field (2013) menyatakan bahwa analisis regresi linear sederhana cocok untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, uji hipotesis menggunakan uji t untuk menentukan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Pallant (2020), uji t efektif untuk menguji perbedaan atau hubungan antar variabel dalam sampel kecil hingga menengah. Dengan demikian, teknik analisis data dalam penelitian ini dirancang untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis secara komprehensif.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Uji validitas dilakukan untuk mengukur

apakah instrumen kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan menggunakan korelasi Bivariate Pearson. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach untuk memastikan konsistensi hasil kuesioner. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji koefisien korelasi mengukur besarnya hubungan linier antara variabel X dan Y, sementara uji koefisien determinasi mengukur kontribusi masing-masing variabel terhadap hasil penelitian. Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y, dan uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	39	39
Perempuan	61	61
Total	100	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar dibandingkan perempuan dengan masing-masing sejumlah 39 atau 39% dan 61 atau 61%. Sedangkan, karakteristik responden berdasarkan usia ditampilkan pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
< 19 tahun	11	11
20 - 25 tahun	77	77
26 - 30 tahun	6	6
>30 tahun	6	6
Total	100	100

Sumber: Data diolah

Tabel 2 merupakan tabel tentang karakteristik responden berdasarkan usia. Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20 – 25 Tahun sebanyak 77 %. Diikuti dengan usia < 19 tahun sebanyak 11%. Setelah mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia, maka selanjutnya ditampilkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu:

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	68	68.0
Karyawan	22	22.0
Wiraswasta	7	7.0
Ibu Rumah Tangga	3	3.0
Total	100	100

Sumber: Data diolah

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 68% dengan jumlah 68 orang, hal ini menunjukan bahwa Sebagian responden yang berkunjung ke Ramu Nostalgia Indonesia adalah Pelajar/Mahasiswa, responden dengan pekerjaan Karyawan sebanyak 22% dengan jumlah 22 orang, responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 7% dengan jumlah 7 orang, dan responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 3% dengan jumlah 3 orang. Hal ini menunjukan pekerjaan dengan responden terbanyak yaitu pelajar/mahasiswa, karena sebagai generasi muda, pelajar/mahasiswa seringkali memiliki kertarikan yang kuat terhadap hal-hal nostalgia, baik dari segi budaya, desain, maupun gaya hidup dari masa lalu. Ramu Nostalgia Indonesia yang menawarkan pengalaman nostalgia menarik perhatian mereka Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi kunjungan ditampilkan pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan

Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1 Kali	59	59.0
2 - 5 Kali	32	32.0
6 - 10 Kali	6	6.0
>10 Kali	3	3.0
Total	100	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 4 menunjukan bahwa responden terbanyak dengan jumlah kunjungan 1 kali dalam tiga bulan terakhir sebanyak 59% dengan frekuensi 59 orang, jumlah kunjungan 2-5 kali dalam tiga bulan terakhir sebanyak 32% dengan frekuensi 32 orang, jumlah kunjungan 6-10 kali dalam tiga bulan terakhir sebanyak 6% dengan frekuensi 6 orang, dan jumlah kunjungan >10 kali dalam tiga bulan terakhir sebanyak 3% dengan frekuensi 3 orang. Dapat disimpulkan bahwa dominasi jumlah kunjungan 1 kali dalam tiga bulan terakhir disebabkan oleh Ramu Nostalgia Indonesia merupakan tempat yang relatif baru dan unik selain itu bagi sebagian besar pengunjung merak mungkin memiliki keterbatasan waktu dan biaya untuk mengunjungi Ramu Nostalgia Indonesia.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pelanggan	
Pernyataan	Nilai Korelasi	Pernyataan	Nilai Korelasi
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan	0.665	saya merasa puas atas layanan yang diberikan	0.714
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia tepat waktu dalam menyelesaikan layanan	0.595	saya diberi wadah aspirasi untuk menilai tingkat kepuasan layanan yang diberikan	0.693
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia selalu mengupayakan memenuhi kebutuhan pelanggan	0.703	Pelanggan merasa puas terhadap produk yang disajikan	0.809

Kualitas Pelayanan			Kepuasan Pelanggan	
Pernyataan	Nilai Korelasi	Pernyataan	Nilai Korelasi	
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia sangat responsif dan cepat dalam melayani pelanggan	0.703	Saya selalu membeli produk di ramu di Ramu Nostalgia Indonesia	0.783	
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia sangat ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0.630	Saya akan membeli produk yang belum pernah di coba di Ramu Nostalgia Indonesia	0.770	
Karyawan Ramu Nostalgia dapat membuat pelanggan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan	0.742	Saya bersedia membeli produk lain diluar dari menu utama	0.738	
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia berpenampilan rapi dan bersih	0.701	Saya akan merekomendasikan Ramu Nostalgia Indonesian kepada orang lain atas kualitas pelayanan yang sangat memuaskan	0.744	
Kebersihan area café yang selalu terjaga untuk kenyamanan pelanggan	0.746	Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia sudah memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan	0.737	
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia dengan konsisten bersikap sopan kepada para pelanggan	0.717	Produk yang disajikan sudah memenuhi harapan pelanggan	0.824	
Saya merasa aman ketika berada di area café	0.618			
Karyawan Ramu Nostalgia Indonesia memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan	0.738			
Karyawan Ramu Nostalgia dalam memahami kebutuhan pelanggan	0.732			
Karyawan Ramu Nostalgia berkomunikasi dengan baik dan jelas dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan	0.733			

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian validitas data diberikan pada Tabel 5. Hasil dari pengujian validitas telah menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variable kualitas pelayanan telah valid karena hasil nilai korelasi lebih besar dari 0,197. Begitu pula dengan nilai korelasi pada pernyataan variabel kesetiaan pelanggan yang menunjukkan nilai lebih dari 0,197, artinya pernyataan-pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan telah valid. Oleh karena itu, semua pernyataan digunakan dalam analisis selanjutnya yaitu variabel

kualitas pelayanan sebanyak 13 pernyataan dan variabel kepuasan pelanggan sebanyak 9 pernyataan.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	0,910
Kepuasan Pelanggan	0,907

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan telah reliable.

Tabel 7. Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	.463	2.163		.214	.831
	Kualitas Pelayanan	.685	.037	.881	18.388	.000

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 7 diatas, data menunjukkan angka yang positif artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif, searah, lurus atau linear terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Ramu Nostalgia Indonesia. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi linear sebesar 0,685, yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,685 satuan. Tanda positif ini mengidentifikasi bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan di Ramu Nostalgia Indonesia akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini, diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bestdrip Coffee and Resto Jakarta Selatan. Berdasarkan analisis statistik deskriptif, sebagian besar responden menilai kualitas layanan di Bestdrip Coffee and Resto cukup baik, meskipun ada beberapa responden yang merasa layanan masih bisa ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan yang diberikan telah memadai, perusahaan masih memiliki ruang untuk perbaikan dalam upaya mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Selain itu, analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa meskipun sebagian responden merasa sangat puas, ada juga yang berpendapat bahwa kepuasan pelanggan masih bisa diperbaiki lebih lanjut untuk mencapainya dengan lebih optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, nilai koefisien determinasi yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun sudah sangat baik dalam menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bestdrip Coffee and Resto Jakarta Selatan. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan bagi karyawan, dengan fokus pada keramahan, keterampilan komunikasi, pengetahuan produk, dan kebersihan. Selain itu, karyawan juga disarankan untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada pelanggan, serta merespons kebutuhan mereka dengan cepat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini, guna memperoleh wawasan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Almunida. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Harga, Dan Kualitas Layanan, Terhadap Keputusan Pembelian Di District Coffee Banjarbaru. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 82–95.
- Arianto et al. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO*. 6(2), 143–154.
- Aris, I. W., Mega, T., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 02(5), 1153–1176.
- Bakti, U., & Septijantini Alie, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 22, Issue 1). <https://mediakonsumen.com/2018/05/14/sur>
- Claudia, V. G., Panjaitan, F., & Zamhari. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Motor Coms. *Jurnal Ilmiah Bisnis Elektronik*, 3(1), 54–59. <https://doi.org/10.61533/jinbe.v3i1.311>
- Grace Amalia Tondang, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, & Budi Dharma. (2023). Pengaruh Suasana Cafe, Harga, Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen (Studi Kasus: Dbest Cafe Tuamang). *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(1), 15–26. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(1\).12913](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(1).12913)
- Harahap zulkifli, leonardi Dino, Julvirta Enos, H. S. (2021). *Bisnis Resto Minim Risiko* (I). Inteligencia Media.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Hidayat, D. W., & Setiawan, A. P. (2015). Perancangan Interior Cafe dan Restoran Khas Surabaya di Jalan Embong Malang Surabaya. *Jurnal Intra*, 3(2), 92–101.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Maramis et al. (2018). Aramis. *Aramis*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.1628/978-3-16-156172-6>
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains*

-
- Nanincova, N. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO* (Vol. 7, Issue 2).
- Sanaky Musrifah Mardiani., Saleh La Moh., T. H. D. . (2021). Jurnal simetrik vol 11, no. 1, juni 2021. *Simentrik*, 11(1), 432–439.
- Sanny Bisma Indrawan., Ri. K. D. (2020). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada. *E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 78–87.
- Santoso, D. C. (2018). *Upaya Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*.
- Saputra, N. (n.d.). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
- Sugiarto., Hendratono Tonny., sudiby D. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN HOSPITALITI & PARIWISATA*. PT Matana Publishing Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi. R& D)*
- Suhairi, D. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung. *Jurnal Manajemen*, 14(3), 2539–2548.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.