

ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA KANTIN DALAM DAN KANTIN LUAR GEDUNG STIKOM BALI

**Oleh :
Ni Luh Putri Srinadi¹**

ABSTRAK

Proses memilih kantin sebagai tempat berbelanja tertentu merupakan fungsi dari karakteristik konsumen dan karakteristik kantin yang ada. Dengan kata lain, tiap pangsa pasar konsumen berbelanja akan memiliki suatu citra. Konsumen membanding-bandingkan karakteristik kantin yang dirasakan dengan kriteria evaluasi dari pelanggan inti. Atribut yang utama biasanya masuk kategori lokasi, promosi, harga, kenyamanan, kelengkapan produk, pelayanan. Perumusan dalam penelitian ini adalah apakah (1) ada perbedaan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. (2) apakah faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) untuk mengukur adakah perbedaan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali (2) untuk menentukan faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Kantin dalam dan luar Gedung STIKOM Bali. Variabel dalam penelitian ini meliputi kepuasan dan pelayanan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Pengumpulan data meliputi kuesioner (angket) dan hasil pengujian adalah dari kelima indikator pada variabel kualitas pelayanan yang digunakan ada 2 variabel yang memiliki perbedaan hasil, yaitu pada indikator jaminan (X3) dan indikator Bukti langsung (X5). Indikator Kenadalan (X1), Daya Tanggap (X2), Empati (X4) ketiganya menunjukkan puas, jaminan (X3) untuk kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar cukup puas, bukti langsung (X5) kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar menunjukkan sangat puas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

¹ STMIK STIKOM Bali

ABSTRACT

The process of choosing a particular cafeteria as a place to shop is a function of consumer characteristics and the characteristics of the existing canteen. In other words, each share of consumers shopping market will have an image. Consumers comparing the perceived characteristics of the canteen with the evaluation criteria of core customers. The main attributes that are usually categorized locations, promotions, price, comfort, range of products, services. The formulation in this study is whether (1) there are differences in consumer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. (2) whether the factors that differentiate customer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. The purpose of this study was to (1) to measure customer satisfaction Diner is there a difference inside and outside the building STIKOM Bali (2) to determine the factors that differentiate customer satisfaction Diner inside and outside the building STIKOM Bali. The variables in this study includes satisfaction and service. The sample in this study were 50 respondents. The data collection includes a questionnaire (questionnaire) and the test results are of fifth indikator the variable quality of service that is used there are 2 variables that have different results, namely the guarantee indicator (X3) and indicator Direct evidence (X5). Indikator Kenadalan (X1), responsiveness (X2), Empathy (X4) all three shows are satisfied, the guarantee (X3) to the cafeteria in showing satisfied and the canteen outside is quite satisfied, direct evidence (X5) cafeteria in showing satisfied and the canteen outside show very satisfied.

Keywords: service quality, customer satisfaction.

I. PENDAHULUAN

STIKOM Bali adalah salah satu Sekolah tinggi Komputer yang ada di Bali, yang berdiri semenjak tahun 2002 dan beralamat di Jl. Puputan No. 86 Renon. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap salah satu karyawan STIKOM Bali, diketahui bahwa jumlah karyawan tetap sampai saat ini mencapai 150 orang dan siswa mencapai kurang lebih 4000 siswa. Dengan jumlah karyawan yang cukup banyak tersebut tentunya keberadaan Kantin menjadi sangat penting. Kantin yang ada di kampus STIKOM Bali ada yang berada dalam gedung di lantai satu dan ada yang di luar Gedung, yaitu tepatnya di belakang gedung STIKOM Bali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, kantin dalam memiliki cukup banyak variasi makanan dan juga minuman dengan harga yang dikatakan lebih mahal dari kantin luar gedung. Jadi terkadang mahasiswa ataupun karyawan juga cukup lebih sering berbelanja di kantin luar STIKOM Bali. Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan dan mahasiswa ada yang

memberi alasan lebih suka di dalam karena lebih nyaman dan tidak panas, ada yang bilang lebih suka di kantin blakang karena harga lebih murah.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian dengan judul Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kompleks Pesona Anggrek Bekasi oleh Hendrikus Arinanda pada tahun 2009. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian untuk menganalisa perbandingan kepuasan pelayanan dari kantin di dalam gedung dan di luar gedung STIKOM Bali serta mengetahui faktor yang mempengaruhinya.

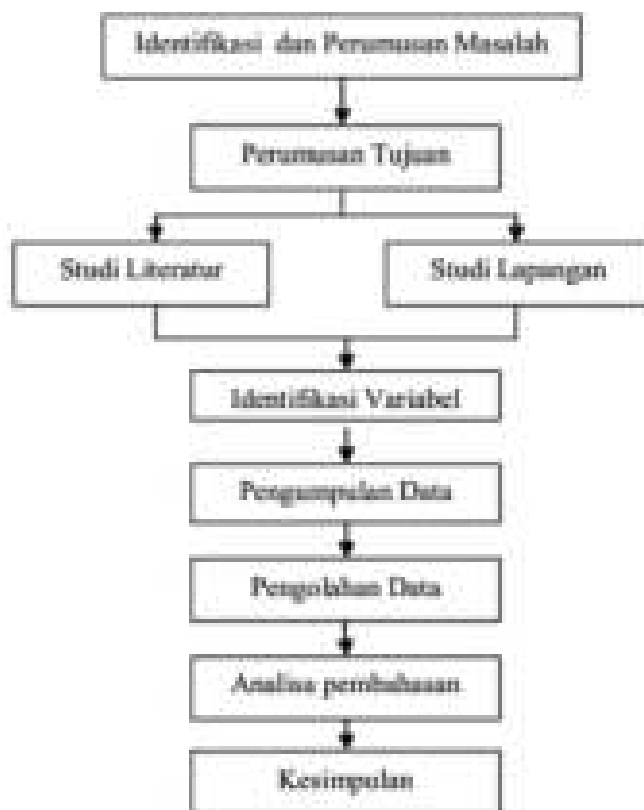
II. METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di STIKOM Bali pada kantin dalam dan luar gedung. Dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Februari 2016 sampai dengan Juni 2016.

B. Model Konseptual Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini meliputi beberapa hal sebagai berikut:



Gambar 1. Metode Penelitian

C. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data, dengan cara instrumen kuesioner, dalam hal ini penulis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer dalam bentuk pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk memberi jawaban, sebuah pertanyaan hanya bisa diberikan diantara pilihan yang sudah tersedia.

Sedangkan pengukuran data yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan skala likert dengan kriteria skor sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	=	5
Setuju (S)	=	4
Ragu – Ragu (RR)	=	3
Tidak Setuju (TS)	=	2
Sangat Tidak Setuju	=	1

Hasil dari pengumpulan dan pengukuran data tersebut akan diolah dengan program Statistical Product and Service Solution (SPSS).

D. Metode Analisis

Terdapat beberapa penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan yang diberikan oleh suatu unit kegiatan usaha. Pada gambar 4.1 dapat dilihat variabel yang digunakan oleh beberapa peneliti.

Tabel 1. Variabel Analisa pengaruh Penerapan TI terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber	Penelitian	Variabel Kepuasan Konsumen	Variabel Kualitas Pelayanan
Alsem Medikano	Menilai Tingkat Kepuasan Konsumen Indogrosir dengan Superindo di Wilayah Jakarta Timur	1. Lokasi 2. Harga 3. Kenyamanan 4. Kelengkapan Produk 5. Pelayanan	1. Kesigapan (responsiveness) 2. Keandalan (reliability) 3. Jaminan (assurance) 4. Perhatian (Empati) 5. Kemampuan fisik (tangible)
Ratih Hardiyati	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran	Kepuasan Konsumen	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa perbedaan antara beberapa penelitian mengenai variabel yang digunakan. Hal ini disebabkan karena masing-masing domain dan studi kasus yang dilakukan berbeda-beda. Berdasarkan hasil analisis dan perbandingan variabel dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini akan menggunakan dua variabel eksogen yang diadopsi dari penelitian Alsem Medikano dan diadopsi dari Ratih Hardiyati. Beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Indikator dari variable kualitas pelayanan

No	Indikator	Keterangan
1	Tangible (X1)	Bukti fisik / tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah Peralatan yang modern dan Fasilitas yang menarik.
2	Reliability (X2)	Kehandalan / reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut – atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah a. Memberikan pelayanan sesuai janji b. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan. c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya. d. Memberikan pelayanan tepat waktu. e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3	Responsiveness (X3)	Daya tanggap / responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Memberikan pelayanan yang cepat. b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen. c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.
4	Assurance (X4)	Jaminan / Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan c. Karyawan yang sopan d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

No	Indikator	Keterangan
5	Emphaty (X5)	Emphaty / kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

Model modifikasi TAM dalam analisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan pelanggan pada kantin, menjadi 5 hipotesis, yaitu:

H1: Bukti fisik/ Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H2: Kehandalaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H3: Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H4: Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H5: Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

III. PEMBAHASAN

A. Karakteristik responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 60 kuesioner kepada responden selama tanggal 20-25 Maret 2016. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan, maka sebanyak 50 kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan terisi jawaban sepenuhnya. Sehingga data yang dapat digunakan sebanyak 50. Karakteristik responden dosen yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin dan umur. Tabel 3 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden dosen.

Tabel 3 Profil dan Karakteristik Reponden

Jenis Kelamin		Usia		
L	P	18-23	24-29	>=30
29	21	35	13	2

Berdasarkan profil dan karakteristik responden tersebut, maka dominan dosen yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 dan usia antara 18-23 yaitu sebanyak 35.

B. Uji Validitas dan Reliability

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20. Adapun hasil analisa dari kedua kantin ini dapat dilihat sebagai berikut.

1. Kantin Dalam

Uji reabilitas dapat ditunjukkan oleh Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	5

Dari Tabel 4 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai reliabilitasnya adalah 0.623, jadi dikatakan reliable.

Tabel 5 Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.480	2.240	.453	.557
X2	14.440	2.563	.228	.664
X3	14.000	2.449	.281	.642
X4	14.040	1.902	.617	.460
X5	14.000	2.442	.424	.577

Tabel 5 menunjukkan bahwa uji validitas data mengatakan data yang digunakan valid karena semua hasil pengolahannya bernilai positif. Indikator Reliability (X1) bernilai 0.453, indikator Responsiveness (X2) bernilai 0.228, indikator Assurance (X3) bernilai 0.281, indicator Emphaty (X4) bernilai 0.617 dan indikator Tangible (X5) bernilai 0.424.

Tabel 6 Statistics

	X1	X2	X3	X4	X5
N Valid	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.76	3.90	3.676	3.630556	3.78
Median	4.00	4.00	4.000	3.625000	4.00
Mode	4	4	4.0	3.5833 ^a	4
Minimum	3	2	2.0	3.0833	2
Maximum	4	4	4.0	4.1667	5
Sum	188	195	183.8	181.5278	189

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Nilai rata-rata dari hasil pengolahan data terlihat pada Tabel 6 adapun range nilai yang digunakan untuk dasar menganalisa ditentukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Sangat Tidak Puas = 0.01 – 0.99
2. Tidak Puas = 1.00 – 1.98
3. Cukup Puas = 1.99 – 2.97
4. Puas = 2.98 – 3.96
5. Sangat Puas > 3.96

Indikator Reliability (X1) bernilai 3.76 yang berarti Puas, indikator Responsiveness (X2) bernilai 3.90 yang berarti sangat puas, indikator Assurance (X3) bernilai 3.676 yang berarti puas, indikator Emphaty (X4) bernilai 3.63 berarti puas dan indikator tangible (X5) bernilai 3.78 yang berarti puas. Jadi dapat disimpulkan dari kelima indikator mengatakan konsumen rata-rata puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantin Dalam.

2. Kantin Luar

Uji reabilitas dapat ditunjukkan oleh Tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

Dari Tabel 7 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai reliability dari data hasil kuesioner untuk Kantin Luar adalah 0.640, jadi dikatakan reliable.

Tabel 8 Reliability Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.480	2.240	.453	.557
X2	14.440	2.563	.228	.664
X3	14.000	2.449	.281	.642
X4	14.040	1.902	.617	.460
X5	14.000	2.442	.424	.577

Tabel 8 menunjukkan bahwa uji validitas data mengatakan data yang digunakan valid karena semua hasil pengolahannya bernilai positif. Indikator Reliability (X1) bernilai 0.453, indikator Responsiveness (X2) bernilai 0.228, indikator Assurance (X3) bernilai 0.281, indikator Emphaty (X4) bernilai 0.617 dan indikator Tangible (X5) bernilai 0.424.

Tabel 9 Statistics Kantin Luar

		X1	X2	X3	X4	X5
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.76	3.90	2.10	3.630556	3.98
Median		4.00	4.00	4.000	3.625000	4.00
Mode		4	4	4.0	3.5833 ^a	4
Minimum		3	2	2.0	3.0833	2
Maximum		4	4	4.0	4.1667	5
Sum		188	195	105	181.5278	199

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Nilai rata-rata dari hasil pengolahan data terlihat pada Tabel 9. Adapun range nilai yang digunakan untuk dasar menganalisa ditentukan terlebih dahulu, yaitu:

1. Sangat Tidak Puas = 0.01 – 0.99
2. Tidak Puas = 1.00 – 1.98
3. Cukup Puas = 1.99 – 2.97
4. Puas = 2.98 – 3.96
5. Sangat Puas > 3.96

Indikator Reliability (X1) bernilai 3.76 yang berarti Puas, indicator Responsiveness (X2) bernilai 3.90 yang berarti sangat puas, indikator Assurance (X3) bernilai 2.10 yang berarti cukup puas, indicator Emphaty (X4) bernilai 3.63 berarti puas dan indicator tangible (X5) bernilai 3.98 yang berarti sangat puas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka analisa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kantin dalam dan kantin luar dapat disimpulkan beberapa hal di bawah ini:

1. Untuk Indikator Reliability (X1) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Dimana keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keandalan dalam menyajikan pesanan dan tanggapan apabila ada ketidaksesuaian pesanan dan ketersediaan menu.
2. Indicator Responsiveness (X2) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Yang dimaksud dengan daya tanggap disini adalah respon pada saat melani pelanggan dan juga merespon keluhan.
3. Indikator Assurance (X3) pada kantin dalam menunjukkan puas dan pada kantin luar cukup puas. Yang dimaksud dalam indikator jaminan adalah jaminan kebersihan lingkungan dan jaminan kebersihan dan kesehatan makanan yang tersedia.

4. Indicator Emphaty (X4) menunjukkan hasil sama, yaitu puas. Empati yang dimaksud adalah ksopanan dan keramahan karyawan kantin dalam melayani konsumen.
5. Indicator tangible (X5) pada kantin dalam menunjukkan puas sedangkan pada kantin dalam menunjukkan sangat puas. Bukti fisik (tangible yang dimaksud adalah harga yang terjangkau, lokasi dan fasilitas yang ada.

Daftar Pustaka

- Alma, B. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Anaz, S. 2007. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Bahari Lamongan. Skripsi UNNES.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Jasa. PT. Indeks. Jakarta.
- Pramesti, G. 2008. Solusi Express SPSS 15.0. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Priyatno, D. 2008. Mandiri Belajar SPSS. PT Buku Kita. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan, D. 2007. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. Service Quality and Satisfaction. Andi Yogyakarta
- Arinanda Hendrikus , 2009. Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret Di Wilayah Pesanggrahan Jakarta Selatan . Universitas Gunadarma, Jakarta