



STUDI LITERATUR : PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LIU'S NELAYAN DI CEMARA ASRI MEDAN

Devi Adinda Putri

deviadinaputri10@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Mutiara Sani

tiaracaniago458@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Najwa Athanya

najwaathanya25@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Irnawati

irnasagalal@gmail.com

Universitas Negeri Medan

Agus Rahmadsyah

ahmadagus607@gmail.com

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Korespondensi penulis : *deviadinaputri10@gmail.com*

Abstract *This research aims to analyze the influence of facility quality and service quality on customer satisfaction at Liu's Nelayan Cemara Asri Medan restaurant. As one of the leading restaurants in the region, Liu's Fisherman faces the challenge of maintaining and increasing customer satisfaction levels amidst increasingly fierce competition. This research uses quantitative methods by collecting data through questionnaires distributed to restaurant customers. Data analysis was carried out using multiple linear regression to test the influence of the independent variables, namely facility quality and service quality, on the dependent variable, namely customer satisfaction. The research results show that facility quality and service quality have a significant influence on customer satisfaction. The quality of facilities including comfort, cleanliness and restaurant aesthetics makes a positive contribution to the customer's dining experience. Apart from that, service quality which includes friendliness, speed and professionalism of staff is also a main factor that increases customer satisfaction. Thus, improving the quality of facilities and services is recommended to maintain customer loyalty and restaurant competitiveness.*

Keywords: *facility quality, service quality, customer satisfaction, restaurant, Liu's Fisherman*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Liu's Nelayan Cemara Asri Medan. Sebagai salah satu restoran terkemuka di wilayah tersebut, Liu's Nelayan menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan restoran. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas yang mencakup kenyamanan, kebersihan, dan estetika restoran memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman makan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan yang mencakup keramahan, kecepatan, dan profesionalisme staf juga menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan direkomendasikan untuk menjaga loyalitas pelanggan dan daya saing restoran.

Kata kunci: kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, restoran, Liu's Nelayan

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis, terutama dalam industri jasa seperti restoran. Restoran yang mampu memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan akan memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan dan memperluas basis pelanggannya. Dalam konteks ini, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi dua elemen penting yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kedua faktor ini, ketika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendukung pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

Liu's Nelayan, sebuah restoran yang terletak di kawasan Cemara Asri Medan, telah lama menjadi destinasi kuliner bagi masyarakat setempat. Namun, di tengah persaingan industri yang semakin ketat, penting untuk mengevaluasi apakah kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan. Restoran tidak hanya dituntut untuk menyediakan makanan yang lezat, tetapi juga harus mampu menawarkan lingkungan yang nyaman serta pelayanan yang ramah dan profesional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana kedua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam upaya untuk memahami pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, penting untuk mengacu pada teori-teori yang relevan serta pendapat para ahli di bidang pemasaran dan manajemen layanan. Pada bagian ini, akan dibahas konsep-konsep mengenai kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan berdasarkan kajian ilmiah dan pandangan para pakar.

1. Kualitas Fasilitas

Kualitas fasilitas mencakup seluruh elemen fisik yang dapat diakses dan dirasakan oleh pelanggan saat berada di sebuah tempat usaha, seperti tata letak, kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan peralatan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas fasilitas fisik, termasuk kebersihan dan kenyamanan lingkungan, sangat berperan dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap bisnis tersebut. Fasilitas yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mengembangkan model SERVQUAL, menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik merupakan salah satu dimensi dari kualitas layanan

yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Elemen-elemen seperti desain interior, tempat duduk yang nyaman, pencahayaan yang baik, dan lingkungan yang bersih merupakan faktor yang memberikan kontribusi pada pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Menurut Tjiptono (2014), pelanggan menilai fasilitas berdasarkan beberapa aspek, seperti kelengkapan, kebersihan, dan kenyamanan. Kualitas fasilitas yang memadai akan memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa bahwa mereka menerima nilai yang sebanding dengan apa yang mereka bayarkan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan melalui interaksi yang bersifat langsung dan tidak langsung. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa dimensi, termasuk keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati, serta aspek fisik (tangibles). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas.

Kotler dan Armstrong (2018) menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Layanan yang baik tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan produk atau jasa, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, yang dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diberikan berada di bawah ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman aktual yang mereka dapatkan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan terjadi ketika layanan atau produk yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan. Kepuasan ini sangat penting bagi bisnis, karena pelanggan yang puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Menurut Oliver (1997), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi keseluruhan terhadap produk atau layanan setelah digunakan. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang mereka terima berkualitas dan memberikan nilai yang sesuai, maka mereka akan merasa puas. Tjiptono (2014) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa,

tetapi juga oleh interaksi pelanggan dengan perusahaan, termasuk aspek-aspek seperti layanan, komunikasi, dan ketersediaan informasi.

Schiffman dan Kanuk (2010) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi subjektif terhadap pengalaman konsumsi. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu berusaha untuk memahami harapan pelanggan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan Penelitian ini menggunakan metode **studi literatur** (literature review) untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan, Cemara Asri, Medan. Studi literatur adalah metode penelitian yang mengumpulkan dan meninjau berbagai literatur, artikel ilmiah, jurnal, buku, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran komprehensif tentang teori-teori, konsep, dan temuan sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Teknik wawancara dan menggunakan dua metode utama dalam analisis data, yaitu analisis data studi literatur dan analisis data kualitatif. Kedua metode ini bertujuan untuk memahami pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan, Cemara Asri, Medan.

Sumber Data

Sumber data yang di dapat dari jurnal dan artikel ilmiah sebelumnya serta sumber data yang di dapat dengan menggunakan referensi buku yang sesuai dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui studi literatur dan data kualitatif yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta dokumentasi di Liu's Nelayan, Cemara Asri, Medan, ditemukan beberapa temuan penting terkait pengaruh **kualitas fasilitas** dan **kualitas pelayanan** terhadap **kepuasan pelanggan**.

1. Pengaruh Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas fasilitas merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil studi literatur, fasilitas yang memadai dan nyaman memainkan

peran penting dalam menciptakan persepsi positif dari pelanggan. Penelitian oleh Kotler dan Keller (2016) serta Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa elemen-elemen seperti tata letak restoran, kebersihan, ketersediaan peralatan, pencahayaan, dan kenyamanan ruang makan sangat menentukan pengalaman pelanggan.

Hasil wawancara dengan pelanggan Liu's Nelayan menunjukkan bahwa kebersihan dan tata ruang yang baik menjadi salah satu alasan utama mereka merasa nyaman dan puas. Beberapa pelanggan menyebutkan bahwa suasana restoran yang nyaman membuat mereka ingin kembali lagi. Observasi juga menunjukkan bahwa restoran Liu's Nelayan memiliki fasilitas fisik yang terawat dengan baik, sehingga memberikan pengalaman positif bagi pengunjung.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Selain fasilitas, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Studi literatur menegaskan bahwa pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Kotler & Armstrong, 2018; Parasuraman et al., 1988). Beberapa dimensi pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati, dan jaminan (assurance) menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan.

Dari wawancara mendalam dengan pelanggan Liu's Nelayan, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang ramah dan cepat adalah salah satu faktor utama yang membuat mereka puas. Para pelanggan merasa bahwa staf restoran sangat tanggap terhadap permintaan dan selalu bersikap sopan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang baik secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan secara Keseluruhan

Kombinasi antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan sintesis hasil literatur dan data kualitatif, pelanggan merasa lebih puas ketika fasilitas yang disediakan mendukung kenyamanan mereka, dan pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan Liu's Nelayan pada umumnya merasa bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mereka, sehingga mereka cenderung merasa puas dan bersedia untuk kembali lagi.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa baik kualitas fasilitas maupun kualitas pelayanan memainkan peran yang krusial dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan.

Berikut adalah pembahasan lebih mendalam terkait hasil penelitian:

Kualitas fasilitas di Liu's Nelayan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penemuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang baik dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap sebuah bisnis. Kebersihan dan kenyamanan, yang menjadi faktor utama dalam penilaian fasilitas, memengaruhi pengalaman makan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam konteks industri restoran, fasilitas yang baik tidak hanya berfungsi sebagai pendukung kenyamanan pelanggan, tetapi juga berperan dalam menciptakan suasana yang mendukung pengalaman bersantap. Hal ini terbukti dari wawancara dengan pelanggan, di mana sebagian besar menyebutkan bahwa suasana restoran yang nyaman membuat mereka ingin kembali lagi.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan juga ditemukan sebagai faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini mendukung model SERVQUAL yang menguraikan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, empati, dan kepastian, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Di Liu's Nelayan, pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan mereka, terutama dari segi kecepatan dan keramahan staf.

Dari hasil wawancara, tampak jelas bahwa pelanggan yang merasakan interaksi yang positif dengan staf restoran akan merasa lebih puas. Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara staf dan pelanggan memegang peranan penting dalam membangun kepuasan.

Kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan

c. Hubungan Antara Kualitas Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

oleh kombinasi antara kualitas fasilitas dan pelayanan. Ketika kedua faktor ini dipenuhi, pelanggan merasa mendapatkan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan. Pelanggan yang diwawancarai umumnya lebih cenderung memberikan ulasan positif ketika mereka merasa baik fasilitas maupun pelayanan memenuhi standar yang diharapkan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pelanggan lebih mungkin untuk kembali dan merekomendasikan restoran ini kepada orang lain jika mereka merasa puas dengan kedua aspek tersebut. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari interaksi antara berbagai elemen dalam pengalaman pelanggan.

IMPLIKASI

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi pengelola Liu's Nelayan. Manajemen perlu terus memastikan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan tetap terjaga dengan baik. Kebersihan, kenyamanan, dan kualitas interaksi antara staf dan pelanggan harus menjadi fokus utama dalam upaya mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu, pelatihan staf untuk meningkatkan responsivitas dan kehangatan dalam melayani pelanggan dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui studi literatur dan pendekatan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Liu's Nelayan, Cemara Asri, Medan. Kualitas fasilitas, seperti kebersihan, kenyamanan, dan penataan ruang, terbukti berkontribusi terhadap persepsi positif pelanggan, sementara kualitas pelayanan, terutama terkait dengan kecepatan, keramahan, dan responsivitas staf, memainkan peran kunci dalam membentuk pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Kombinasi antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan menciptakan pengalaman bersantap yang holistik bagi pelanggan. Ketika kedua faktor ini terpenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, kepuasan pelanggan meningkat, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Kesimpulan ini sejalan dengan berbagai teori dan model dalam bidang pemasaran jasa, yang menyebutkan bahwa kualitas fasilitas fisik dan pelayanan merupakan dua elemen penting yang saling mendukung dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, pengelola Liu's Nelayan disarankan untuk terus memperhatikan kedua faktor tersebut, memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga, serta rutin melakukan evaluasi terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

- Peningkatan fasilitas fisik, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan, untuk memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang optimal selama berada di restoran.
- Pelatihan staf secara berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan keterampilan komunikasi yang ramah.
- Monitoring rutin terhadap kepuasan pelanggan melalui survei atau sistem umpan balik, untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan pelanggan tetap puas.

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, Liu's Nelayan dapat terus meningkatkan

kualitas layanan dan fasilitasnya, sehingga mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumempow1, K. R. (2023). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND PRICES ON CUSTOMER. *K.R. Lumempow., F.G. Worang., E. Gunawan.*, 1-11.
- Saputra, S, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*. Vol. 9, Nomor 2, Sepetember 2019. ISSN: 2087-3077.
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/576>.
- Moha, S dan Loindong, S, (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pada hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.4 No 1 Maret 2016, Hal. 575-584.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>