

Dilarang mengutip sebagiai

Hak Cipta

Dilindu

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOLARIA DI MALL KELAPA GADING Hak cipta milik IBI KKG

Theodora Karmelita (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Prof. Dr. Husein Umar, MBA., MM. (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

ABSTRAK

Dewasa ini dengan semakin cepatnya perkembangan jaman, membuat waktu menjadi sangat berharga. Sehingga di dalam kehidupan sehari-hari kita membutuhkan hal-hal yang instan dan juga praktis. Karena hal tersebut semakin banyak restaurant-restaurant di kotakota besar yang menyajikan berbagai makanan untuk perkerja/karyawan yang tidak sempat pulang ke rumah. Salah satunya adalah restaurant Solaria, banyaknya restaurant-Prestaurant di Indonesia membuat restaurant harus saling bersaing dengan cara memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan kualitas produk merupakan cara terpenting dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Penelitan ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan metode *purposive sampling* Emenggunakan penyebaran kuisoner sebanyak 140 responden yang merupakan konsumen dari Solaria di Mall Kelapa Gading secara langsung di Mall Kelapa Gading. Alat ukur Syang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas, uji realibilitas, skala rentang rataerata/rata-rata tertimbang, skala likert, uji regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik. Alat Syang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 20.0.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restaurant Solaria di Mall ∃Kelapa Gading.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Today with the rapid development of the era, making the time to be extremely valuable. So Ithat in everyday life we need things that are instant and also practical. Because of that Ethere are more and more restaurant-restaurant in the big cities that serves daily menu for the worker / employee who does not have time to go home. One of them is a restaurant Solaria, many restaurant-restaurant in Indonesia make restaurant must compete with each other \overline{b}_{y} way of customer satisfaction. The quality of service and product quality is an important way to measure customer satisfaction.

This research was conducted by descriptive method by using purposive sampling method for distributing the questionnaire a total of 140 respondents who are consumers of Solaria at Mall Kelapa Gading directly at Mall Kelapa Gading. Measuring instrument used in the research is the validity, reliability, scale ranges on average, Likert scale, multiple linear regression, and classical assumption. The tools that used to analyze is SPSS 20.0

This research resulted in the conclusion that the overall quality of product and service quality effect on customer satisfaction Solaria restaurant at Mall Kelapa Gading.





a

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

Keywords: Quality Product, Quality of Service, Customer Satisfaction

T. PENDAHULUAN

Dewasa ini dengan semakin cepatnya perkembangan jaman, membuat waktu menjadi sangat berharga. Sehingga di sehari-hari membutuhkan hal-hal yang instan dan contohnya gjuga ≩praktis, Sperkerja/karyawan yang harus membagi waktunya untuk sekedar beristirahat ataupun makan. Karena hal tersebut emembuat semakin banyaknya restaurant-Prestaurant di kota-kota besar yang menyajikan makanan yang beraneka ragamo untuk perkerja/karyawan yang stidak sempat pulang ke rumah. Selain itu restaurant juga muncul karena tingkatan kelas sosial yang terjadi di masyarakat ∃(conton : kelas menengah ke atas yang oterdiri ₹ dari para profesional spembisnis) yang membutuhkan konsep *₹restauŧant* untuk pertemuan-pertemuan penting ataupun hanya sekedar untuk berkumpul, bersantai dan bertukar spendapat. Konsep awal ini yang @membuat restaurant semakin berkembang di masyarakat, sekarang ⊒restaurant dapat dinikmati setiap ⊴golongan dan tingkatan masyarakat sebagai media untuk berkumpul bersama Ekeluarga, teman dan rekan bisnis ataupun guntuk tempat makan bagi perkerja/karyawan sehari-hari.

Restaurant pertama di dunia berada di Prancis pada abad ke 16, konsep restaurant yang kita lihat sekarang awalnya berasal dari yang terletak di Rue De Richelieu, Paris yang menulis daftar makanannya di dalam menu. Makanan kemudian disajikan dalam porsi personal dan setiap tamu dilayani satu per satu. Istilah restaurant dalam bahasa Indonesia juga berarti rumah makan yaitu usaha gastronomi yang

menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya.

Solaria merupakan salah satu restaurant yang ada di Indonesia. Gerai-gerai restaurant Solaria sering terlihat di mall-mall (tempat perbelanjaan) besar seperti Kelapa Gading, Artha Gading, Gajah Mada Plaza, dan lain sebagainya. Solaria awal mulanya di dirikan pada tahun 1995. Solaria merupakan kedai sederhana yang didirikan oleh Aliuyanto, yang awal mulanya merupakan S.E. karyawan biasa, tetapi dengan kegigihan Aliyuanto dapat mengembangkan Solaria menjadi lebih baik dan dapat membuka bisnisnya di berbagai kota besar di Indonesia. Brand Solaria tersebar di 31 provinsi dan 55 kota besar dan telah ada 200 gerai.

Pada umumnya restaurant Solaria tidak memiliki perbedaan konsep pada setiap gerai-gerainya, contohnya seperti gerai Solaria mall Kelapa Gading dengan gerai Solaria lainnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Kebersihan dan kenyamanan Solaria menjadi hal utama dari restaurant tersebut dalam meningkatkan kenyamanan. Tetapi di balik kebersihan dan kenyamanan Solaria, menu (produk) yang ditawarkan Solaria kurang bervariasi dan kurang eksklusif. Pelayanan yang di berikan Solaria mall Kelapa Gading juga kurang cepat tanggap sehingga menunggu makanan akan terasa lama. Berikut ini adalah review dari beberapa pengunjung di Solaria yang tidak begitu memuaskan di website Zomato:

"Pelayanannya cukup lama jadi yg nunggu ud kelaperan duluan hehe ,tapi tempatnya cukup nyaman karena dekat dgn fashion hub agak jauh dr keramaian jd ga terlalu berisik. [Suryawan, posted on <www.zomato.com> 4/09/2015]."

Dari review di atas dapat di lihat produk dan kualitas lavanan kualitas dapat berpengaruh terhadap restaurant kepuasan pelanggan Solaria mall Kelapa Gading. Serta dapat dilihat pada situs Zomato bahwa ranting/peringkat Solaria hanya mendapat 2.3 bintang dari 5 bintang yang menyatakan bahwa konsumen tidak begitu puas dengan Solaria mall Kelapa Gading. Padahal kepuasan pelanggan merupakan aspek terpenting dalam sebuah bisnis.



penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

Kepuasan pelanggan juga dapat di ukur berdasarkan kualitas layanan dan kualitas produk restaurant.

Selain itu penulis juga menyebarkan kuisoner berupa pertanyaan singkat mengenai pendapat konsumen Soalria mengenai masalah kualitas ayanan,kualitas produk dan kepuasan Skonsumen, dan hasil menunjukan adanya ⊑masalah terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta kualitas Pproduk Solaria di *Mall* Kelapa Gading.

KAJIAN PUSTAKA

Kūalitās

Kualitas totalitas fitur dan adalah karakteristik produk atau iasa yang berganting pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau ₹terşirat, kita dapat mengatakan bila penjual dapat menghantarkan kualitas bila produk dan jasanya melebihi ekspektasi pelanggan, ∃Kotler dan Keller (2013:143). Pengaruh ∃kualita produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah €iga hal yang terkait erat. Semakin Stinggi fingkat kualitas semakin, tinggi pula tingakat kepuasan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang bih rendah, (2013:144). Kotler dan Keller

Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:266) mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar \equiv menarik perhatian, akuisisi. penggunaan, atau konsumsi yang dapat omemuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk sendiri menurut Tjiptono (2008 : 95) merupakan sensatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pememhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subjektif sari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kualitas produk adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas produk adalah karakteristik produk (yang berupa barang atau jasa) yang bergantung pada

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mulai dari produk Solaria itu sendiri sampai dengan layanan dari restaurant Solaria . Dengan kesimpulan dari masalah vang dijelaskan di atas maka penulis memilih untuk membahas lebih mendalam mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading".

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, Kotler dan Armstrong (2012:272) Di dalam buku Kotler dan Keller (2013:8) terdapat adanya 9 dimensi-dimensi dari produk antara lain:

- a.)Bentuk
- b.)Fitur
- c.)Penyesuaian
- d.)Kualitas kinerja
- e.)Kualitas kesesuaian
- f.)Ketahanan
- g.) Kehandalan
- h.) Kemudahan perbaikan

Layana

Layanan merupakan semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, Kotler dan Armstrong (2012:26). Jasa dapat dikaitkan dengan produk fisik, tetapi bisa juga tidak dikaitkan dengan produk fisik, Kotler Keller (2013:65). Menurut Tjiptono (2008 :134) bahwa produk dan jasa sukar untuk di bedakan karena pembelian suatu produk seringkali disertai dengan jasa-jasa tertentu.

Menurut Lovelock dan Wright (2012:87) bahwa kualitas layanan adalah salah satu bagian dari kepuasan pelanggan, yang dapat diartikan sebagai "customers' longterm, cognitive evaluations of a firm's service delivery." Yang artinya konsumen jangka panjang, evaluasi dari penyampaian layanan dari perusahaan yang kognitif.



penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

Menurut Kotler dan Keller (2013:52) dimensi-dimensi yang ada di dalam suatu jasa a(m) layanan yaitu :

- a.)Kehandalan
- b.)Responsiveness
- [∃]c.)Jaminan.
- Ēd.)Empati
- e. Wujid

Kepuasan Pelanggan

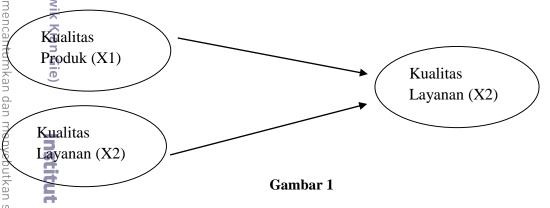
Secara umum kepuasan adalah perasaan secara umum kepuasan adalah perasaan secarang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau jasa (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan

puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas dan senang. Ekspektasi sendiri terbentuk dari pengalaman pembelian di masa lalu. Dengan kepuasan yang tinggi dapat menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi , Kotler Keller (2013:138-139).

Menurut Dutka (1998) di dalam jurnal Saidani dan Arifin (2012:6) terdapat tiga dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan, ketiga dimensi tersebut adalah:

- a.) Attributes related to product
- b.) Attributes related to service.
- c.)Attributes related to purchase

KERANGKA PEMIKIRAN



Dari perumusan masalah, tujuan penelitian,

andasan teori dan kerangka pemikiran dapat disimpulkan;

H1: Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Solaria

II. METODOLOGI PENELITIAN Pengumpulan Data dan Sumber Data

Objek penelitian yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada H2: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Solaria

restaurant Solaria. Subjek pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli makanan dan minuman Solaria dan juga yang menggunakan



Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

jasa/layanan Solaria di Mall Kelapa Gading. Penelitian bersifat penyelidikan atau formal, pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisioner, [≅]dengan• memberikan pertanyaan-Epertanyaan kepada subjek penelitian ∃berkaitan dengan variable-variabel penelitian, Penelitian ini menggunakan desain laporan sesudah fakta (ex post ofacto), Penelitian ini menggunakan metode kausal atau sebab akibat, yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti

Teknik Sampling yang akan gunakan berupa non-probability sampling pendekatan Secara tidak acak. Dengan pendekatan mengginakan metode judgement ≝sampling, teknik yang merupakan pengambilan sampel yang dilakukan ∃mempertimbangan dan memenuhi suatu ∃kriteri**a** tertentu. Penulis membatasi [⊕]jumlah kuisoner dengan perhitungan yang di dasarkan dengan pernyataan Heir

Variabel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah:

1. Variabel Dependen
Variabel independen kualitas produk pada
penelitian ini diukur menggunakan dimensi ebentuk kualitas kerja, kualitas kesesuaian, sdan Sumber: gaya. Variabel independen kualitas

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas Semua indikator dinyatakan valid karena >0,361 kecuali pada indikator rasa makanan dan minuman yang konsisten(tidak berubah) dari waktu ke waktu 0.284 (kurang dari 0,361). Dan Uji Reliabilitas ketiga variabel dinyatakan reliable yaitu kualitas layanan 0,776, kualitas

et al (2010) yang menyatakan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan dengan cara jumlah pertanyaan dalam kuisoner dikali lima (5) sampai sepuluh (10). Jadi dalam penelitian ini jumlah sampel adalah 28 x 5 = 140 dengan eror sebesar 5% atau (0,05), maka responden dalam penelitian ini berjumlah 140 responden dengan menyebarkan pertanyaan pra kuisoner terlebih dahulu sebanyak 30 responden. Di dalam penelitian ini alat software yang digunakan untuk bantu menganalisis data adalah SPSS 20.0. Analisis data yang digunakan adalah

- Uji Validitas
- Uji Realibilitas
- -Analisis Regresi (Analisis Regresi Linier Berganda)
- -Uji Asumsi Klasik
- -Analisis Deskriptif
- -Skala Likert dan Rentang Skala

layanan diukur melalui dimensi kehandalan, responsiveness, jaminan, empati, dan wujud.

Variabel Independen

Sedangkan variabel dependen vaitu Kepuasan Pelanggan diukur dengan tiga dimensi vaitu attributes realted to product, attributes realted to service, attributes realted to purchase.

produk 0,841, dan kepuasan pelanggan 0,843.

Untuk nilai Mean kualitas produk ada di rentang skala netral yaitu sebesar 3,32 dan kepuassan pelanggan serta kualitas layanan dada di dalam rentang skala setuju yaitu sebesar 3,48 dan 3,42.



paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa sebesar, Serta pengeluaran per bulan sebesar <Rp2.000.000,00.

Pengujian Asumsi Klasik Tabel 1

milik IBI Uji Asumsi Klasik **Target** Hasil Uji Normalitas Sig >0,05 0,190 Uji Multikolinearitas VIF<10 dan VIF 1.779 dan KKG tolerance >0,10 tolerance 0,562 Uji Heterokedasitas Sig > 0.05Kualitas Produk Sig (Institut Bisnis 0,114 dan Kualitas Layanan Sig 0,751 Uji Autokorelasi du(1,7529)<DW<4-DW = 2,174du(2,174)

Hasil pengujian asumsi klasik tersebut mengartikan bahwa model yang digunakan untuk penelitian tersebut baik, karena data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heterokedasitas dan tidak adanya autokorelasi.

Pengujian Model Tabel 2

W

Uji Regresi	Target	Hasil
Uji Korelasi dan Diskriminan	R dan R square	R= 0,846 R square =0,712
Hasil Uji Fit	Sig <0,05	Sig = 0,000
Besar Pengaruh dan Prediksi	Sig <0,05	Sig Kualitas Produk 0,000 dan Sig Kualitas Layanan 0,000

Berdasarkan table di atas korelasi antara variabel bebas dan variabel tergantung sebesar R yaitu 0,846 berarti hubungan antara kualitas layanan dan kualitas produk uterhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,6%. Sedengkan untuk R *Square* koefisien determinasi sebesar 0.712 yang berarti yariabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan kualitas layanan 71,2 % yang berarti okualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 71,2%. Sedangkan sisanya 28,8 % adalah factor-faktor lain yang tidak masuk ke dalam persamaan regresi tersebut

b. Diketahui bahwa F Hitung pada data penelitian ini adalah 172,436 dan juga Sig yang terdapat pada tabel data penelitian tersebut adalah 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 yang menyatakan bahwa tingkat kesalahan atau probabilitas 0,000 dan dapat disimpulkan adanya variabel independen (kualitas layanan dan kualitas roduk) yang berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: . Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

Di peroleh regresi linier berganda sebagai berikut yaitu :

Y = 0.056 + 0.493X1 + 0.496X2

Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Produk adalah 7,205 dan bernila Sig 0,000< 0,05. Terbukti bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Produk adalah 7,205 dan bernilai positif. Nilai signifikanterhadap Kepuasan Pelanggan Solaria.

Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Layanan adalah 8,066 dan bernilai Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Layanan adalah 8,066 dan bernilai positif. Nilai Sig 0,000< 0,05 .Terbukti bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria.

Pembahasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Tanggapan responden terhadap Kualitas Layanan Solaria yang Emendapat penilaian terendah adalah di dalam dimensi Responsiveness terutama dalam indikator \text{\text{\text{tanggap}}} karyawan Solaria dalam melayani konsumen sebesar 3,19, **kecepatan** karyawan dalam menyediakan makanan sebesar 3,24, dan yang terakhir yaitu di dalam dimensi empati yaitu kemudahan konsumen menyampaikan kritik dan ≤saran sebesar 3,25 di dalam rentang skala nertral.
- 2. Di dalam Kualitas Produk Solaria Syang mendapat penilaian terendah adalah di dalam dimensi Gaya terutama dalam indikator makanan minuman yang ditawarkan Solaria yang berbeda dibandingkan Adengan restaurant lain sebesar 3,02 dalam rentang netral, di dalam dimensi gaya konsumen juga kurang ...setuju terhadap produk makanan Solaria yang menyehatkan sebesar 3,11, Selain itu juga di dalam dimensi bentuk yaitu penampilan makanan dan minuman Solaria yang dianggap biasa saja oleh konsumen dari Solaria itu sendiri karena tidak **5**jauh berbeda dibandingkan penampilan makanan pesaing sebesar 3,38 ,makanan dan minuman Solaria yang dihidangkan dalam keadaan fresh dalam rentang 3,34, di dalam dimensi kualitas kinerja, konsumen ⊼juga kurang setuju dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan restaurant lain sejenis (3,31), dan

- yang terakhir di dalam dimensi kualitas kesesuaian yaitu makanan dan minuman yang disajikan Solaria dalam keadaan bersih (3,23)
- Sedangkan di dalam Kepuasan Pelanggan Solaria yang mendapat penilaian terendah ada di dalam attributes related to purchase dalam indikator Informasi mengenai penawaran dan diskon-diskon Solaria yang jelas dan mudah diketahui oleh konsumen sebesar 3,09 rentang netral, Selain itu ada juga dalam rentang netral mengenai reputasi Solaria yang baik sebesar 3,34, yang terakhir layanan delivery take away Soalria dan yang memuaskan sebesar 3,31 yang terletak pada attributes related to dimana banyaknya service masyarakat yang tidak mengetahui layanan delivery dari Solaria, dan juga layanan take away dari Solaria yang lama.
- produk Kualitas Kualitas dan Layanan mempunyai hubungan dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari perhitungan uji Fit (Sig 0.00 < 0.05 yang menadakan bahwa adanya variabel independen produk (kualitas dan kualitas layanan) yang berpengaruh terhadap dependen variabel (kepuasan pelanggan)) dan uji Besar Pengaruh dan Prediksi (kualitas produk berpengaruh secara postif dan signifikan sebesar 43,8% dan kualitas layanan berpengaruh secara

Dilarrang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: . Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

positif dan signifikan sebesar 49%) pada tabel 4.47 dan 4.48 yang dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta variabel

Kualitas berpengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Y• Hak upta buluanyi onany onany Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Tananan penulisan karya ilmiah, penyusunan lapor Hak Cipta Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang telah dijabarkan di dalam pengolahan data pada bab sebelumnya. Maka terdapat beberapa kesimpulan pada penelitian tersebut:

- 1. Kualitas Produk yang diberikan oleh Solaria kepada konsumen secara keseluruhan biasa saja/netral.
- 2. Kualitas Layanan yang diberikan oleh Solaria kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik.
- 3. Kepuasan Pelanggan konsumen Solaria menunjukan pada rentang skala setuju. Yang berarti konsumen sudah merasa puas terhadap layanan dan produk yang diberikan oleh restaurant Solaria.
- Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**san** 4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dan juga korelasi yang besar dari variabel indpenden (kualitas layanan dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hal ini ditunjukan pada uji regresi linier berganda. Adanya pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restaurant Solaria. Kualitas layanan berpengaruh sedikit lebih besar dibandingkan kualitas produk

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

Kualitas Produk Solaria, 1. penilaian terendah terdapat pada indikator makanan dan minuman Solaria yang ditawarkan yang berbeda dibandingkan dengan restaurant lain, saran dari peneliti sebaiknya Solaria mengembangkan menunya lebih baik dan inovatif lagi, seperti membuat andalan/unggulan yang utama yang berbeda sehingga masyarakat dapat membedakan dan meingingat menu restaurant Solaria, dengan membuat menu yang lebih memiliki ciri khas untuk membedakan Solaria dibandingkan dengan restaurant yang lain.

Sedangkan untuk penampilan makanan dan minuman sebaiknya Solaria memberikan beberapa hiasan pada makanan atau minuman supaya lebih menarik.

Pendapat untuk makanan dan minuman Solaria vang dihidangkan dalam keadaan fresh sebaiknya Solaria selalu melihat kembali bahan-bahan yang ada di dalam dapur, selalu mengecek kesegaran dari bahan-bahan yang akan di masak dan di hidangkan kepada konsumen.

Untuk harga yang lebih terjangkau dibandingkan restaurant lain sebaiknya restaurant Solaria memberikan harga dengan memperhitungkan hal-hal tertentu, seperti harga-harga restaurant kompetitor agar harga Solaria tidak terlalu berbeda dengan harga restaurant kompetitor (terutama



Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

Dilindung

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,



karena motto Solaria yang banyak dan murah).

Dan untuk makanan yang disajikan bersih diharapkan Solaria lebih menjaga dapur tempat restaurant Solaria sehingga isu-isu makanan bahwa Solaria kurang bersih dapat dihindarkan, juga sebaiknya dilakukan review untuk mengecek kebersihan dapur di setiap gerai Solaria setiap bulan atau setiap minggu.

Untuk makanan dan minuman Solaria yang menyehatkan Soalria sebaiknya lebih memperhatikan bahan-bahan yang dipakai dalam membuat makanan mengganti dengan bahan-bahan makanan yang biasa menjadi bahan organik, atau mengurangi pemakaian penyedap rasa, juga restaurant Solaria dapat menciptakan menumenu baru yang menyehatkan seperti menu vegetarian. Pendapat seperti yang disebutkan di atas diharapkan meningkatkan kualitas produk Solaria menjadi lebih baik.

₸2. Kualitas Layanan Solaria, penilaian terendah terdapat pada indikator cepat tanggap karyawan Solaria dalam melayani konsumen, saran bagi restaurant Solaria yaitu dalam Soalria memperbaiki sikap karyawan dan juga sistem pelayanan sebaiknya Solaria lebih melatih lagi karyawannya sehingga dapat lebih peka dalam melayani konsumen dengan lebih cepat, contohnya di dalam proses pemberian menu kepada konsumen, dan lain sebagainya.

Selain adanya pelatihan peneliti menyarankan diterapkan pulanya adanya sistem review setiap bulan atau setiap tahun untuk menilai apakah karyawan sudah sesuai dengan ekspektasi baik sehingga karyawan dapat lebih cepat dan lebih baik lagi dalam melayani konsumen, serta Soalria mengganti sistem self service bagi konsumen menjadi lebih ke personal service.

Kedua kecepatan karyawan dalam menyediakan makanan sebaiknya restaurant Solaria memberikan pelatihan bagi koki untuk dapat para menghidangkan makanan lebih cepat, dan juga memberikan sistem review untuk menghindari karyawan yang bersikap malas juga menegur karyawan yang malas-malasan, juga menciptakan progam Best Employee of the month untuk memotivasi karyawan berkerja secara maksimal.

Yang terakhir di dalam menyampaikan kritik dan saran lebih baik Solaria mengadakan feedback yang disebarkan oleh konsumen setiap beberapa waktu sekali, atau diberikannya kotak pengisian kritik dan saran kepada restaurant Soalria agar konsumen dengan bebas mengungkapkan pendapatnya atau tempat sebagai konsumen menyampaikan kritik dan saran. Dengan hal tersebut di atas diharapkan kualitas layanan Solaria yang sudah baik dapat berkembang lebih baik lagi.

3. Walaupun konsumen sudah merasa puas terhadap restaurant sebaiknya restaurant Solaria dapat mengembangkan nilai kepuasan pelanggan lebih baik lagi terutama pada bagian-bagian sperti informasi pemberian mengenai diskon-diskon yang ada di Solaria dengan cara, memberikan informasi mengenai promosi-promosi melalui media-media yang mudah di akses oleh masyarakat terutama konsumen Solaria seperti Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter, dan memakai lain-lain), atau iasa media advertising, perusahaan berkeria sama dengan perusahaan lain seperti (Go-point,



Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan meny

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

Garupon, promo dengan bank, dan lain-lain) untuk menambah promosi dan diskon-diskon bagi konsumen.

Untuk reputasi Solaria yang baik, diharapkan para Public Relation di Solaria lebih melakukan usaha ekstra dalam memperbaiki dan memperbaharui nama Solaria dengan cara membuka seminar-seminar atau mengadakan event-event supaya hal-hal negatif yang di dengar dari konsumen dapat di gantikan dengan hal yang lebih positif, tidak luga meningkatkan mutu dengan memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk lebih baik lagi.

Undang. Dan untuk layanan detivery dan take away Solaria sebaiknya lebih diperbaiki dengan cara lebih memberitahu adanya layanan delivery kepada masyarakat (publikasi menggunakan sosial tent media. flayer, card. atau placemat), juga kecepatan karyawan yang lebih diperbaiki dalam layanan take away Solaria (contoh: menegur karyawan malas-malasan). yang Dengan hal tersebut yang disebutkan di[®] atas diharpakan konsumen

restaurant Solaria yang sudah puas akan lebih puas.

- 4. Peneliti berharap bahwa Solaria restaurant dapat mengembangkan lebih baik lagi bukan hanya kualitas layanan dan kualitas produk. Tetapi juga promosi, harga, brand awareness, dan faktor lainnya, sehingga restaurant Solaria lebih baik lagi ke depannya dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya.
- 5. Karena variabel yang diapakai dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen, maka untuk penelitian berikutnya peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti harga, tempat, citra merek, promosi, loyalitas, dan sebagainya. Sehingga penelitian menjadi kompleks lebih menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Buku

- Cooper Donald R., Pamela S. Schindler (2014), Metode Riset Bisnis, Volume 1, Edisi ke 9.
- Jakarta: PT Media Global Euukasi.

 Cooper Donald R., Pamela S. Schindler (2014), Metode Riset Bisnis, Volume 2, Edisi
 DT Media Global Edukasi. 9. ke
 - Kotle Philip, Gary Armstrong (2012), Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke 12. Jakarta: PT Eirlangga.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller (2013), Menejemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke 13. Jakarta: PT Eirlangga.
- Kotler Philip, Kevin Lane Keller (2013), Menejemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi ke 13. Jakarta: PT Eirlangga.
- Lovelock, Christoper, Lauren Wright (2012), Service Marketing and Management, Edisi ke 1, ₹Jakarta : PT Indeks.

penulisan kritik

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

Priyanto, Duwi (2016), Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS, Edisi 1, Yogyakarta : Gava Media.

Tjiptono, Fandy (2008), Strategi Pemasaran, Edisi ke 3, Yogyakarta: PT Andi.

Jurnal dan Tesis

Budiman, Dicky, Hastuti Naibaho dan Amelia, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya. Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 2. No. 1.

Cakrawati, Endahsari, 2014. Tesis: Pengaruh Kualitas Produk Pelayanan Penjualan, dan

Pelayanan Purna jual terhadap Kepuasan Pengguna Ban Achille, Esa Unggul

Zamuar, Raymond dan Dewi Wahyu Handayani, 2015. Pengaruh Ekstrinsik Reward dan Intrinsik Reward dan Intrinsik Reward Performance Telaah nada PT XYZ. Ultima Management, Vol ndang-Ui seluruh 7. No.1.

Panjaitan, Tagor M.P., 2012. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat dan Kualitas Layanan . Va terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Simpang Raya BSD). Jurnal DoReMa Manajemen, Vol. 7. No. 2.

Januar Raymond dan Dewi Wahyu Handayani, 2015. Pengaruh Eksentrik Reward dan Intristik Reward terhadap Empoyee Performance Telaah pada PT XYZ. Ultima Management Vol 7. tanpa No.1.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan derhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3. No. 1.

Syesenia dan Edward H Siregar, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3. No. 1.

serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan. Jurnal Manajemen dan Organisasi, Vol V. No. 3.

Sembiring, Inka Janita, Suharyono dan Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, *Vol. 15. No. 1.*Shartykarini, Shary, Riza Firdaus, Rusniati, 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas

Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4. No. 1.

Yesenia dan Edward H Siregar, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan. Jurnal ⊙Manajemen dan Organisasi, Vol V. No. 3.

Website

Femina 2012, Sejarah Singkat Restaurant (Restoran), di akses November 2016

http://www.femina.co.id/article/sejarah-singkat-restaurant--restoran

Gusti, 2016, Pemilik Solaria Berbagi Pengalaman Wirausaha pada Calon Wisudawan, di akses November 2016

https://ugm.ac.id/id/berita/11054 https://ugm.ac.id/id/berita/11054pemilik.solaria.berbagi.pengalaman.wirausaha.pada.

wisudawan.ugm
Zomato 2016, Solaria Kelapa Gading, di akses November 2016

https://www.zomato.com/id/jakarta/solaria-kelapa-gading/reviews

https://www.zomato.com/id/jakarta/solaria-kelapa-gading/reviews

Prezi 2015, PT Sinar Solaria (Restoran Solaria), di akses Januari 2017

https://prezi.com/m/1a8v3yoosewu/pt-sinar-solaria-restoran-solaria/

Pandri Blogspot 2013, Sejarah Awal Dibalik Kesuksesan Café Solaria, di akses Januari 2017

http://pandri-16.blogspot.co.id/2013/06/sejarah-awal-dibalik-kesuksesan-cafe.html?m=1

Indonesia 2016, SPSS Indonesia, di akses Januari 2017

Informatika Kwik Kian Gie)

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

ang-Undജng luruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie