



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MIE GACOAN CABANG USU KOTA MEDAN

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE ON CONSUMER SATISFACTION IN MIE GACOAN USU BRANCH MEDAN CITY

Risky A.D Sitepu¹⁾; Vina Maria Ompusungu²⁾ Lasma Melinda Siahaan³⁾ Rikawati Ginting Munthe⁴⁾ dan Jupianus Sitepu⁵⁾

¹⁾ Mahasiswa Prodi Manajemen, FSOSHUM Univesitas Quality

^{2); 3); 4); 5)} Dosen Prodi Manajemen, FSOSHUM, Univesitas Quality

Jl. Ngumban Surbakti No. 18, Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan
Sumatera Utara Kode Pos 20132

riskisitepu20@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan konsumen dan kinerja karyawan juga masih kurang memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan. Rumusan masalah adalah berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian adalah Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan yang beralamat di Jl. Dr. Mansyur, Kecamatan Medan Selayang, Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober 2023 – Maret 2024. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang datang langsung di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan selama 15 hari mulai tanggal 13 November – 27 November 2023 dengan rata-rata 1.276 orang per hari. Jumlah sampel penelitian sebanyak 93 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah persamaan regresi linear berganda, koefisien determinasi (*R Square*), uji F dan t.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan adalah persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 0,102 + 0,543X_1 + 0,406X_2$. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinansi (*R Square*) sebesar 0,698. Artinya, kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebesar 69,8%, sedangkan 30,2% lagi dijelaskan oleh faktor lain. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, karena tingkat



signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The quality of service provided is not as expected by consumers and employee performance is still not satisfactory to consumers. This research aims to determine the simultaneous influence of service quality and employee performance on consumer satisfaction at Mie Gacoan, USU Branch, Medan City. The formulation of the problem is how much influence service quality and employee performance simultaneously have on consumer satisfaction at Mie Gacoan, USU Branch, Medan City. The research used is quantitative descriptive research. The research location is Mie Gacoan, USU Medan City Branch, located at Jl. Dr. Mansyur, Medan Selayang District, North Sumatra Province. The time of the research was carried out from October 2023 - March 2024. The research population was all consumers who came directly to the Mie Gacoan USU Branch in Medan City for 15 days from November 13 - November 27 2023 with an average of 1,276 people per day. The total research sample was 93 people. The data analysis techniques used are multiple linear regression equations, coefficient of determination (R Square), F and t tests. From the results of the research and discussion, it can be concluded that the multiple linear regression equation obtained is $Y = 0.102 + 0.543X_1 + 0.406X_2$. This means that service quality and employee performance have a positive effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R Square) is 0.698. This means that 69.8% of consumer satisfaction can be explained by service quality and employee performance variables, while another 30.2% is explained by other factors. Service quality has a partial effect on consumer satisfaction, because the significance level is $0.000 < 0.05$. Employee performance has a partial effect on consumer satisfaction, because the significance level is $0.001 < 0.05$. Service quality and employee performance simultaneously influence consumer satisfaction at Mie Gacoan, USU Branch, Medan City, because the significance level is $0.000 < 0.05$.

Keywords: Service Quality, Employee Performance and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Keadaan persaingan yang semakin kompetitif dan ketat, ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk sejenis. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka



terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui. Sebaliknya, jika konsumen merasa kecewa atau tidak puas, berarti perusahaan tidak mampu memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik konsumen. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan konsumen berdampak pada terciptanya loyalitas konsumen.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki kinerja baik, biasanya mampu mengerjakan suatu pekerjaan sesuai standar kualitas yang ditetapkan, datang dan pulang tepat waktu, mampu bekerja secara efektif dan mandiri. Untuk menghasilkan sesuatu karya, karyawan harus mau dan bisa melakukan tugas-tugas yang dibebankan oleh atasan sesuai tanggung jawabnya. Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan merupakan salah satu perusahaan restoran yang terkenal dan viral di Kota Medan dan sekitarnya saat ini. Konsumen sering mengeluh dan kecewa karena makanan yang mereka pesan terlalu lama baru diantarkan oleh karyawan. Artinya untuk menikmati menu makanan dan minuman yang ditawarkan perusahaan, konsumen harus antri panjang. Konsumen juga merasa kecewa karena sering jumlah menu yang dipesan tidak sesuai dengan



dibayarkan dan keluhan konsumen kurang mendapat tanggapan serius dari para karyawan dan masih ada karyawan yang kurang ramah kepada konsumen. Konsumen juga sering kecewa dengan kinerja karyawan, hal ini terlihat dari kurangnya kuantitas dan kualitas makanan maupun minuman yang disajikan, rasanya tidak sesuai yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif atau metode penelitian yang tujuan utamanya adalah membuat gambaran objektif tentang situasi dengan bantuan angka-angka. Observasi dan teknik dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data.

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan yang beralamat di Jl. Dr. Mansyur, Kecamatan Medan Selayang, Provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober 2023 – Maret 2024.

Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang datang langsung di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan selama 15 hari mulai tanggal 13 November – 27 November 2023 dengan rata-rata 1.276 orang per hari. Penentuan sampel dilakukan secara sampling insidental artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel penelitian sebanyak 93 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, persamaan regresi linear berganda, koefisien determinasi (*R Square*), uji F dan t.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persen (%)
Laki-laki	39	42%
Perempuan	54	58%
Jumlah	93	100%

Sumber: Hasil Olahan Penulis



Dari tabel di atas, diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (42%) dan perempuan 54 orang (58%). Dengan demikian, konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan mayoritas perempuan.

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah (orang)	Persen (%)
Menikah	23	25%
Belum menikah	70	75%
Jumlah	93	100%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 23 orang (25%) dan responden yang belum menikah sebanyak 70 orang (75%). Dengan demikian, konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan didominasi oleh kaum muda yang belum menikah.

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Agama

Agama	Jumlah (orang)	Persen (%)
Islam	30	32%
Kristen Protestan	43	46%
Katolik	18	19%
Budha	1	1%
Hindu	1	1%
Jumlah	93	100%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang beragama Islam sebanyak 30 orang (32%), Kristen Protestan sebanyak 43 orang (46%), Katolik sebanyak 18 orang (19%), Budha 1 orang (1%) dan Hindu sebanyak 1 orang (1%). Dengan demikian, mayoritas konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan adalah beragama Kristen Protestan.

Tabel 4. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persen (%)
Di bawah 20 tahun	23	25%
20 - 30 tahun	45	48%
31 - 40 tahun	13	14%
41 - 50 tahun	11	12%
Di atas 50 tahun	1	1%
Jumlah	93	100%

**Sumber:** Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang berusia di bawah 20 tahun sebanyak 23 orang (25%), usia antara 20 – 30 tahun sebanyak 45 orang (48%), usia antara 31 – 40 tahun sebanyak 13 orang (14%), usia antara 41 – 50 tahun sebanyak 11 orang (12%), dan responden yang berusia di atas 50 tahun hanya 1 orang (1%). Dengan demikian, konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan mayoritas berusia antara 20 – 30 tahun.

Tabel 5. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen (%)
Sekolah Dasar (SD)	6	6%
Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	2	2%
SMU/ sederajat	49	53%
Sarjana (S1)	36	39%
Jumlah	93	100%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Dari 93 responden yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 6 orang (6%), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sebanyak 2 orang (2%), SMU/ sederajat sebanyak 49 orang (53%), dan responden yang sudah Sarjana (S1) sebanyak 36 orang (39%). Dengan demikian, mayoritas konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan berpendidikan SMU/ sederajat.

Tabel 6. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persen (%)
Karyawan Swasta	21	23%
Pelajar/ Mahasiswa	50	54%
Wiraswasta	16	17%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
PNS/ TNI/ Polri	2	2%
Jumlah	93	100%

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Dari 93 responden yang berprofesi sebanyak karyawan swasta sebanyak 21 orang (23%), pelajar/ mahasiswa sebanyak 50 orang (54%), wiraswasta sebanyak 16 orang (17%), ibu rumah tangga sebanyak 4 orang (4%) dan PNS/ TNI/ Polri hanya 2 orang (2%). Dengan demikian, mayoritas konsumen Mie



Gacoan Cabang USU Kota Medan adalah pelajar/mahasiswa. Hal ini disebabkan karena lokasi restoran berdekatan dengan beberapa universitas dan sekolah.

Berdasarkan Tabel 4.1 – Tabel 4.6, diketahui bahwa mayoritas konsumen Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan adalah perempuan, belum menikah, beragama Kristen Protestan, berusia antara 20 - 30 tahun, berpendidikan SMU/ sederajat dan berprofesi sebanyak pelajar/mahasiswa.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Secara Simultan

		N	%
Cases	Valid	30	100,00
	Excluded ^a	0	0,00
	Total	30	100,00

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel di atas, diketahui bahwa jawaban 30 responden secara simultan sudah valid.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Secara Simultan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,951	30

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan 8, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha*_{hitung} sebesar 0,951. Artinya, jawaban responden secara simultan sudah reliabel, karena nilai *cronbach's alpha*_{hitung} sebesar $0,951 > 0,60$.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Secara Parsial

Simbol	Correlation (r_{hitung})	r_{kritis}	Keterangan
K1	0,751	0,30	Valid
K2	0,765	0,30	Valid
K3	0,576	0,30	Valid
K4	0,406	0,30	Valid
K5	0,633	0,30	Valid
K6	0,749	0,30	Valid
K7	0,485	0,30	Valid
K8	0,516	0,30	Valid
K9	0,539	0,30	Valid
K10	0,540	0,30	Valid
KK1	0,795	0,30	Valid
KK2	0,521	0,30	Valid
KK3	0,704	0,30	Valid
KK4	0,674	0,30	Valid
KK5	0,570	0,30	Valid



KK6	0,644	0,30	Valid
KK7	0,609	0,30	Valid
KK8	0,433	0,30	Valid
KK9	0,476	0,30	Valid
KK10	0,496	0,30	Valid
Kp1	0,750	0,30	Valid
Kp2	0,703	0,30	Valid
Kp3	0,590	0,30	Valid
Kp4	0,784	0,30	Valid
Kp5	0,771	0,30	Valid
Kp6	0,403	0,30	Valid
Kp7	0,493	0,30	Valid
Kp8	0,562	0,30	Valid
Kp9	0,817	0,30	Valid
Kp10	0,460	0,30	Valid

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha if Item* variabel penelitian rata-rata sudah reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha if Item* (hitung) > 0,60. Dari Tabel 9 dan Tabel 10, diketahui bahwa hasil penelitian seluruh instrumen variabel penelitian sudah valid dan reliabel, maka analisis dapat dilanjutkan.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Secara Parsial

Simbol	<i>Cronbach's Alpha if Item</i>	Standar nilai Alpha	Keterangan
K1	0,948	0,60	Reliabel
K2	0,947	0,60	Reliabel
K3	0,949	0,60	Reliabel
K4	0,951	0,60	Reliabel
K5	0,949	0,60	Reliabel
K6	0,948	0,60	Reliabel
K7	0,950	0,60	Reliabel
K8	0,950	0,60	Reliabel
K9	0,950	0,60	Reliabel
K10	0,950	0,60	Reliabel
KK1	0,947	0,60	Reliabel
KK2	0,950	0,60	Reliabel
KK3	0,948	0,60	Reliabel
KK4	0,948	0,60	Reliabel
KK5	0,949	0,60	Reliabel



KK6	0,949	0,60	Reliabel
KK7	0,949	0,60	Reliabel
KK8	0,950	0,60	Reliabel
KK9	0,950	0,60	Reliabel
KK10	0,950	0,60	Reliabel
Kp1	0,948	0,60	Reliabel
Kp2	0,948	0,60	Reliabel
Kp3	0,949	0,60	Reliabel
Kp4	0,947	0,60	Reliabel
Kp5	0,947	0,60	Reliabel
Kp6	0,951	0,60	Reliabel
Kp7	0,950	0,60	Reliabel
Kp8	0,950	0,60	Reliabel
Kp9	0,947	0,60	Reliabel
Kp10	0,950	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

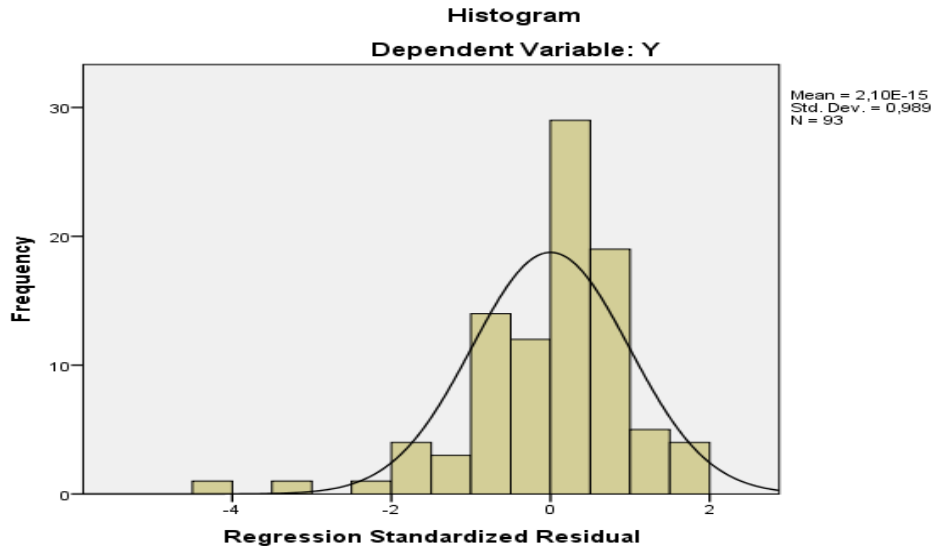
		Kualitas pelayanan (X1)	Kinerja karyawan (X2)
N		93	93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,026	4,015
	Std. Deviation	0,574	0,521
Most Extreme Differences	Absolute	0,084	0,069
	Positive	0,058	0,060
	Negative	-0,084	-0,069
Test Statistic		0,084	0,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,101 ^c	0,200 ^{c,d}

Sumber: Lampiran 4

Dari tabel di atas diketahui tingkat signifikansi sebesar 0,101 dan 0,200 > 0,05. Artinya, data yang diperoleh berdistribusi normal, sehingga model regresi linear berganda dapat digunakan dan dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, normalitas dapat dilihat dari gambar histogram seperti Gambar .1.

Gambar 1.

Histogram

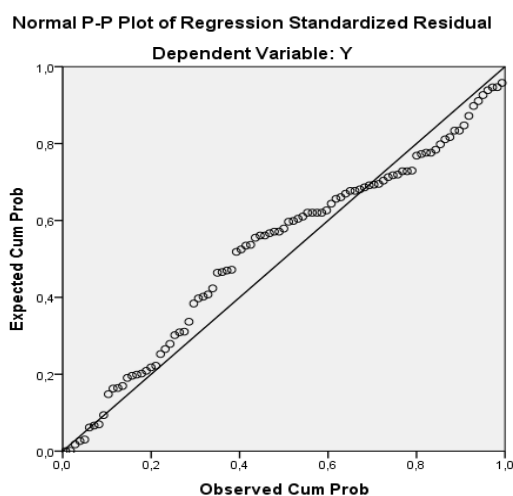


Sumber: Lampiran 4

Grafik *histogram* dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan. Dari Gambar 4.1, terlihat bahwa grafik *histogram* membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan dan ke kiri, sehingga grafik *histogram* tersebut dinyatakan normal. Selanjutnya, uji normalitas juga dapat dideteksi dengan menganalisis *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.

Gambar 2.

Normal P-Plot of Regression Standardized Residual





Sumber: Lampiran 4

Gambar di atas menunjukkan *P-Plot of Regression Standardized Residual* terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas

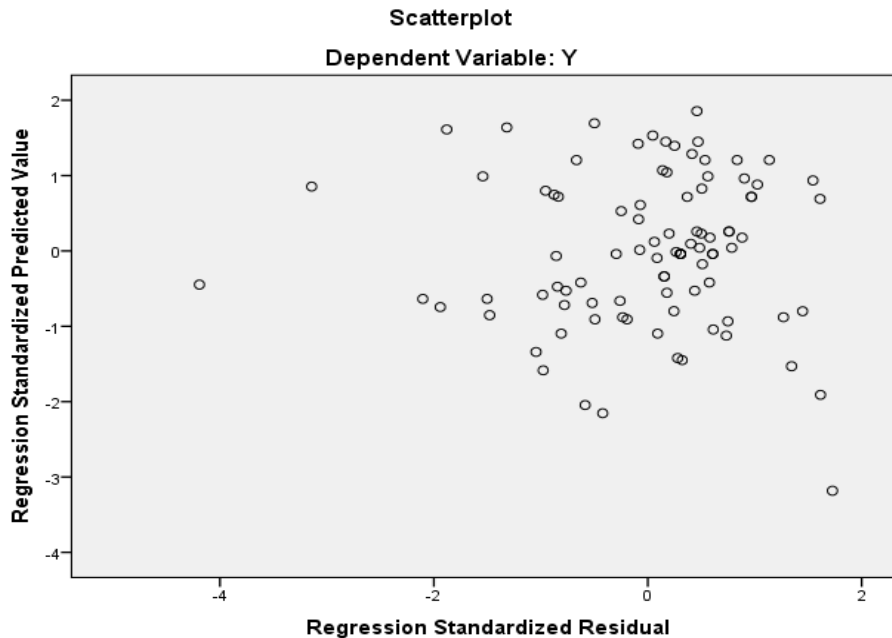
Variabel penelitian	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan (X1)	0,325	3,076
Kinerja karyawan (X2)	0,325	3,076

Sumber: Lampiran 4

Uji multikolinieritas merupakan hubungan linear antara variabel independen di dalam regresi linier berganda, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2). Dampak dari multikolinieritas dapat mengakibatkan koefisien regresi yang dihasilkan oleh suatu analisis regresi linier berganda menjadi sangat lemah, sehingga tidak dapat memberikan hasil analisis yang mewakili pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antara variabel independen menggunakan *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui nilai VIF_{hitung} sebesar 3,076 dengan nilai *Tolerance* sebesar $0,325 > 0,01$. Artinya, variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan tidak mengalami multikolinieritas karena nilai VIF_{hitung} sebesar $3,076 < 10$.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 20, diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Gambar 3.
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber:

Lampiran 4

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot. Dari Gambar 4.3, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah, tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Artinya, data yang diperoleh tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 13. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	0,102	0,273
Kualitas pelayanan (X1)	0,543	0,106
Kinerja karyawan (X2)	0,406	0,117

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.13, diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah $Y = 0,102 + 0,543X_1 + 0,406X_2$. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresinya yang bertanda positif. Nilai koefisien konstanta (a) sebesar 0,102, menunjukkan



bahwa jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bernilai sebesar 0, maka kepuasan konsumen sebesar 0,102. Artinya, kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas produk, citra perusahaan, kegiatan promosi dan lain sebagainya.

Tabel 14. Hasil Uji Nilai Koefisien Korelasi dan R Square (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,836 ^a	0,698	0,691	0,33268

a. *Predictors: (Constant), X2, X1*

b. *Dependent Variable: Y*

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,836. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan. Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui sejauhmana variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen. Dari Tabel 4.14, diketahui nilai koefisien determinansi (R Square) sebesar 0,698. Artinya, kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebesar 69,8%, sedangkan 30,2% lagi dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel 15. Hasil Uji t

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	0,102	0,273		0,375	0,708
X1	0,543	0,106	0,520	5,123	0,000
X2	0,406	0,117	0,354	3,481	0,001

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,123 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis 1 dapat diterima.



Dari Tabel 15, diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3,481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis 2 dapat diterima.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan konsumen. Hipotesis diterima jika tingkat signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, jika tingkat signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 20, diperoleh hasil uji F seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 16. Hasil Uji F

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	23,038	2	11,519	104,081	0,000 ^b
	<i>Residual</i>	9,961	90	0,111		
	<i>Total</i>	32,999	92			

a. *Dependent Variable: Y*

b. *Predictors: (Constant), X2, X1*

Sumber: Lampiran 4

Dari tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 104,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis 3 dapat diterima.

Pembahasan

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari tabel 13, diketahui nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,543. Hal ini berarti, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika



variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,543.

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau tidak dilihat dari hasil uji t. Berdasarkan Tabel 15, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,123 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahim, Suwasono dan Rusadi (2022) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian serupa juga dinyatakan Dewi dan Wijaya (2022) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Susilawati dan Hernawati (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pramulaso (2020) yang menyimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan oleh Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan dengan meningkatkan keandalan, daya tanggap terhadap keluhan-keluhan konsumen. Selain itu, juga dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi para pekerja melalui pemberian pelatihan secara berkesinambungan kepada para karyawan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada para konsumen. Perusahaan juga perlu melatih para pekerja agar tetap menjaga kesopanan dan berkomunikasi secara efektif, sehingga mereka dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk mempertahankan kepuasan konsumen, Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan mempertahankan lokasi restoran saat ini, karena lokasi tersebut sangat strategis karena banyak dilewati oleh kendaraan umum. Dalam melaksanakan tugasnya, pihak manajemen Mie Gacoan selalu menghimbau kepada seluruh para pekerja agar tetap bersikap jujur untuk menjaga kepercayaan konsumen.



Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari tabel 13, diketahui nilai koefisien regresi untuk variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,406. Hal ini berarti, variabel kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,406. Dari Tabel 4.15, diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3,481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.

Hasil penelitian Rahim, Suwasono dan Rusadi (2022) yang juga menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Dewi dan Wijaya (2022) menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Penelitian Susilawati dan Hernawati (2022) menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pramulaso (2020) yang menyimpulkan bahwa secara parsial kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Mie Gacoan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas kerja para pekerja, dimana para pekerja selalu diingatkan agar memperhatikan menu makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan. Mie Gacoan juga selalu berusaha agar pesanan konsumen dapat terlayani tepat waktu. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan mewajibkan karyawan datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Apabila terdapat karyawan yang datang terlambat atau pulang sebelum waktunya, perusahaan memberikan sanksi berupa teguran lisan dan peringatan. Dalam melaksanakan tugasnya, pihak manajemen selalu menghimbau para bawahan agar selalu bekerja sama, jujur dan melaksanakan tugasnya penuh rasa tanggung jawab.



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 15, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 104,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian mendukung penelitian yang dilakukan Rahim, Suwasono dan Rusadi (2022) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Dewi dan Wijaya (2022) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Penelitian Susilawati dan Hernawati (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pramulaso (2020) yang menyimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 0,102 + 0,543X_1 + 0,406X_2$. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.
2. Nilai koefisien determinansi (*R Square*) sebesar 0,698. Artinya, kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebesar 69,8%, sedangkan 30,2% lagi dijelaskan oleh faktor lain.
3. Nilai t_{hitung} sebesar 5,123 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di



Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

4. Nilai t_{hitung} sebesar 3,481 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.
5. Nilai F_{hitung} sebesar 104,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Saran

Sebaiknya, Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan meningkatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih prima kepada para konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah tenaga kerja yang lebih kompeten dan profesional di bidangnya, sehingga antrian konsumen dapat diminimalisasi dan dapat menangani keluhan-keluhan konsumen dengan cepat dan tepat. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sebaiknya perusahaan meningkatkan frekuensi pelatihan kepada para pekerja sehingga kinerja karyawan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Jakarta: Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. 2015. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Cetakan Kesatu, Bandung: Alfabeta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. **Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan**, Edisi Pertama, Yogyakarta: Gava Media.



Dewi, Risna dan Wijaya, Bebbby. **Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap kepuasan konsumen pada Mini Market Arifamart Kota Lhoseumawe.** Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 5, Nomor 2, Oktober 2022.

Hasibuan, H. Malayu. 2014. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip dan Keller, Lane. 2016. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, 2014. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek**, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K. 2018. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Alih Bahasa: Agus Widyanoro, Edisi Bahasa Indonesia, Cetakan Ketiga, Jakarta: Indeks.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, Bandung: Refika Aditama.

Pramulaso, Eigis Yani. **Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan**, Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Volume 18 No. 1 Maret 2020.

Rahim, Fathur; Suwasono, Eddy dan Rusandi, Deby Satyo. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Costu Pada Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Tulungagi** Jurnal: Otonomi Vol. 22 Nomor 2, Edisi Oktober 2022.

Subroto, Budiarto. 2015. **Pemasaran Industri**, Edisi Pertama, Cetakan Ket., Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. **SPSS untuk Penelitian**, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, Danang. 2018. **Metode dan Instrumen Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis**, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Caps.

_____. 2014. **Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Caps.



Susilawati, Bella Khairani, dan Hernawati, Tri. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Mini Top Di Medan Johor.** Jurnal: Buletin Utama Teknik, Vol. 18, No. 1, September 2022.

Tjiptono, Fandy. 2017. **Service Management-Mewujudkan Layanan Prima**, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset

_____. 2017. **Strategi Pemasaran**, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi Offset.

Widyatmojo, Pribadi; Wahyuni, Purbudi dan Haryadi, Agus. 2021. **Manajemen Sumber Daya Manusia di Indonesia: Teori dan Aplikasi Penelitian**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Global Pustaka Utama.

Widjojo, Handyanto, dkk., 2018. **Sari-sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis**, Cetakan Kedua, Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.