



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1) September-Februari 2025: 1328-1332

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kampus Universitas Pamulang

Kaisarrio Rizky Pradana¹, Saepani²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail: kaisarriokuliah@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima (Oktober 2024) Disetujui (November 2024) Diterbitkan (Desember 2024)	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas Pamulang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 10 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Pamulang. Data dianalisis menggunakan perhitungan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat kepuasan yang diukur dari hasil kuesioner mencapai 78,3 persen. Kualitas layanan yang baik, mencakup kecepatan pelayanan, keramahan pekerja, dan kebersihan tempat, terbukti membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan memberikan nilai tambah bagi konsumen.</p>
<p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kantin Kampus Universitas Pamulang, Skala Likert</p>	<p style="text-align: center;"><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>This study aims to analyze the influence of service quality on consumer satisfaction at the campus cafeteria of Pamulang University. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 10 respondents who are active students at Pamulang University. The data were analyzed using the Likert scale calculation to measure the level of consumer satisfaction. The results of the study indicate that service quality has a significant influence on consumer satisfaction, with a satisfaction level measured from the questionnaire results reaching 78.3 percent. Good service quality, including service speed, employee friendliness, and cleanliness of the premises, has been proven to make customers feel more comfortable and provide added value for consumers.</i></p>

PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu layanan, termasuk di lingkungan pendidikan seperti kantin kampus. Di Universitas Pamulang, kantin tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial bagi mahasiswa. Dalam konteks ini, kualitas layanan adalah faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas layanan mencakup berbagai aspek yang dapat memengaruhi pengalaman konsumen. Menurut Zeithaml et al pada jurnal (Isro'ani Widayati, 2022), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Di kantin kampus, keandalan dapat

dilihat dari konsistensi dalam penyajian makanan dan pelayanan yang cepat. Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan staf untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan efisien. Jaminan mencakup pengetahuan dan sikap staf dalam memberikan pelayanan, sementara empati mencerminkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas dan suasana kantin yang dapat menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

Skala likert adalah cara mengukur pendapat atau sikap seseorang dengan menilai pernyataan tertentu 'Responden biasanya memilih dari opsi tertentu melalui media seperti kuesioner. Menurut (Drs .Taufiqurrachman, 2022) , Skala Likert atau summated rating scale, merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Terdapat 4 (empat) skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan netral tak tersedia. Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa di Universitas Pamulang, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan konsumen di kantin kampus. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara kedua faktor tersebut dan dampaknya terhadap pengalaman mahasiswa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola kantin dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Kantin Universitas Pamulang. Mengidentifikasi hubungan interaksi antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

KAJIAN LITERATUR

1. Prinsip-Prinsip Utama Konsep Keilmuan dalam Penelitian

Penelitian ini, yang ditulis oleh Kaisarrio Rizky Pradana dan Saepani dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia, diterbitkan pada 28 Desember 2024, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di kantin kampus Universitas Pamulang. Penelitian ini mengikuti prinsip-prinsip utama konsep keilmuan, yaitu:

- Objektivitas: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 10 responden mahasiswa aktif. Hal ini menunjukkan usaha untuk meminimalkan bias personal dan subjektivitas peneliti.

- Verifikasi: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat kepuasan mencapai 78,3 persen. Hasil ini dapat diverifikasi melalui pengujian dan pembuktian empiris menggunakan metode skala Likert.

- Sistematika: Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan langkah-langkah yang terdefinisi, seperti pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil.

- Generalisasi: Meskipun jumlah responden terbatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat digeneralisasikan untuk populasi mahasiswa di Universitas Pamulang.

- Replikasi: Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat direplikasi oleh peneliti lain dengan menggunakan metode yang sama, sehingga hasil penelitian dapat diuji kembali.

2. Teori dalam Penelitian

Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan menurut Zeithaml et al yang dijelaskan dalam jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas" oleh Isro'ani Widayati (2022). Teori ini dapat dikategorikan sebagai:

- Middle Theory: Teori ini fokus pada aspek tertentu dari suatu fenomena, yaitu kualitas layanan dalam konteks kantin kampus.

- Applied Theory: Teori ini diaplikasikan langsung untuk memecahkan masalah praktis, yaitu meningkatkan kepuasan konsumen di kantin kampus.

3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah:

- Variabel Independen (X): Kualitas layanan
- Variabel Dependen (Y): Kepuasan konsumen

Penelitian ini juga mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml et al:

- Keandalan: Konsistensi dalam penyajian makanan dan pelayanan yang cepat.
- Daya tanggap: Kemampuan staf untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan efisien.
- Jaminan: Pengetahuan dan sikap staf dalam memberikan pelayanan.
- Empati: Perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu konsumen.
- Bukti fisik: Fasilitas dan suasana kantin yang dapat menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

4. Hubungan Antar Variabel

Penelitian ini menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

5. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data:

- Sumber Primer: Data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui kuesioner yang disebarkan kepada 10 responden mahasiswa aktif di Universitas Pamulang.
- Sumber Sekunder: Data yang dikumpulkan oleh orang lain, seperti jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas" oleh Isro'ani Widayati (2022).

6. Penggunaan Sumber Sekunder dan Primer

Penelitian ini menggunakan sumber sekunder (jurnal) untuk mendukung teori yang digunakan dan sumber primer (kuesioner) untuk mengumpulkan data tentang persepsi responden. Penggunaan sumber sekunder tidak melebihi 40% dari total jumlah referensi, sesuai dengan ketentuan yang diberikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 10 responden. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan dengan tiga pilihan jawaban: "Setuju," "Tidak Tahu," dan "Tidak Setuju." Hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode skala Likert, di mana setiap pilihan jawaban diberi skor tertentu untuk menghitung dan menginterpretasikan hasil secara kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur persepsi responden secara terstruktur dan menghasilkan data yang dapat dianalisis secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyesuaian metode penelitian dibuat untuk memastikan hasil yang terukur dan akurat. Kami fokus pada penggunaan Skala Likert, yang memungkinkan kami untuk memahami persepsi responden terhadap kualitas layanan yang diberikan di kantin Universitas Pamulang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan rumus Likert untuk mendapatkan interpretasi yang lebih bermakna. Setelah melewati langkah-langkah teknis tertentu, kami langsung menuju ke analisis data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perhitungan skor total dari masing-masing jawaban responden. Nilai-nilai tersebut kemudian dihitung persentasenya untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Analisis data

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data yang dikumpulkan terdiri dari 10 pertanyaan yang memiliki tiga opsi jawaban: "Setuju," "Tidak Tahu," dan "Tidak Setuju."

Tabel 1 Perhitungan Skor Kuoestioner

Pertanyaan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
P1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2
P2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
P3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	1
P4	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3
P5	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3
P6	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3
P7	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2
P8	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3
P9	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3
P10	3	3	1	2	1	3	1	1	3	3

Keterangan tabel:

R = Responden

P = Pertanyaan

Tabel 2 Perhitungan Skala Likert

Jawaban	Skor	Total	Total Skor
Setuju	3	61	183
Tidak Tahu	2	13	26
Tidak Setuju	1	26	26
Total			235

Interpretasi skor perhitungan

Y = skor tertinggi likert x total responden

X = skor terendah likert x total responden

$$Y = 3 \times 10 = 30$$

$$X = 1 \times 10 = 10$$

Rumus Interval

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{100}{\text{total skor}}$$

$$\text{Rumus index} = \frac{100}{3}$$

$$\text{Rumus index} = 3,33$$

Jadi hasil(I) adalah 33,33

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval antara lain:

- 0%–33.33%: Tidak Setuju
- 33.34%–66.66%: Tidak Tahu
- 66.67%–100%: Setuju

Penyelesaian Akhir

$$\frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

$$= \frac{235}{300} \times 100 = 78,3 \%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dengan Kriteria interpretasi skor, maka Persentase kepuasan pelanggan di kantin Universitas pamulang masuk dalam category **Setuju (Puas)**.

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan, total skor kepuasan konsumen di kantin Universitas Pamulang adalah **78,3%**, yang termasuk dalam kategori "Setuju" atau puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen di kantin Universitas Pamulang merasa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Dari hasil diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa : kualitas layanan di kantin Universitas Pamulang, termasuk aspek kecepatan, keramahan staf, dan kebersihan, memberikan pengaruh signifikan terhadap

kepuasan konsumen. Hubungan antara Kualitas layanan dan Kepuasan pelanggan di universitas pamulang ialah berbanding lurus, dimana jika kualitas layanan dinilai baik, maka kepuasan pelanggan akan cenderung baik. Sehingga diperlukan kualitas layanan yang baik agar kepuasan pelanggan pada kantin Universitas Pamulang menjadi naik.

REFERENSI

- Drs .Taufiqurrachman, M. (2022, 03 13). *Cara Hitung Kuesioner Pada Skala Likert*. Retrieved from Saintekmu: <https://saintekmu.ac.id/myblog/taufiqurrachman/read/cara-hitung-kuesioner-pada-skala-likert>
- Isro'ani Widayati, W. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas. *JLABI*, 165-182.