

ABSTRAK

Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar merupakan restoran Sunda Legendaris yang menerapkan sistem pelayanan semi prasmanan dan telah beroperasi sejak tahun 1986. Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, beralamat di Jl. Bendungan Walahar, Desa Kotapohaci, Kecamatan Ciampel, Kabupaten Karawang. Berawal dari Bapak H. Dirja yang bekerja sebagai penangkap ikan di Sungai Citarum, di mana jenis ikan yang sering di dapat ikan jambal atau dalam istilah ilmiah disebut *Pangasius Djambal*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang. Berdasarkan data survey Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan dan konsumen mengatakan bahwa meski kebersihan, fasilitas dan rasa makanan dinilai sangat baik dengan harga yang sangat terjangkau, namun pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja dirasa sangat kurang memuaskan.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi non-partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran angket atau kuesioner kepada 67 responden. Teknik analisis data yang digunakan diantaranya uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen, analisis korelasi rank spearman, pengujian hipotesis, analisis regresi linear sederhana, dan analisis koefisien determinasi. Berdasarkan data hasil penelitian terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar.

Hasil pengaruh yang didapat yaitu sebesar 63,3% pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan sisanya sebesar 36,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian, seperti strategi pemasaran, lokasi ataupun penggajian.

Diharapkan Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar kedepannya lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan melakukan evaluasi terhadap aspek pelayanan seperti kecepatan pelayanan, keramahan, dan konsistensi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar is a legendary Sundanese restaurant that implements a semi buffet service system and has been operating since 1986. Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, located at Jl. Walahar Dam, Kotapohaci Village, Ciampel District, Karawang Regency. Starting from Mr. H. Dirja who works as a fish catcher in the Citarum River, where the type of fish that is often found is jambal fish or in scientific terms called Pangasius Djambal. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Pepes Jambal H. Dirja Walahar Restaurant in Karawang Regency. Based on survey data, Pepes Jambal H. Dirja Walahar Restaurant has experienced a significant increase and decrease and consumers say that although cleanliness, facilities and food taste are considered very good at very affordable prices, the services provided by Pepes Jambal H. Dirja Restaurant are considered very unsatisfactory.

. This study uses a quantitative method with an associative approach. Data collection techniques used are non-participant observation, structured interviews, and distributing questionnaires to 67 respondents. Data analysis techniques used include instrument validity testing, instrument reliability testing, Spearman rank correlation analysis, hypothesis testing, simple linear regression analysis, and determination coefficient analysis. Based on the research data, there is a positive influence between service quality and customer satisfaction at the Pepes Jambal H. Dirja Walahar Restaurant.

The results of the influence obtained are 63.3% on Service Quality on Customer Satisfaction and the remaining 36.7% is explained by other variables outside the study, such as marketing strategy, location or payroll.

It is hoped that the H. Dirja Walahar Pepes Jambal Restaurant will further improve service quality to increase customer satisfaction by evaluating service aspects such as service speed, friendliness, and consistency.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

RINGKESAN

Réstoran Jambal H. Dirja Walahar Pepes mangrupa réstoran Sunda legendaris anu nerapkeun sistem layanan semi prasmanan sarta geus beroperasi ti taun 1986. Réstoran Jambal H. Dirja Walahar Pepes perenahna di Jl. Bendungan Walahar Désa Kotapohaci Kacamatan Ciampel Kabupatén Karawang. Dimimitian ku Bapak H. Dirja anu damel salaku pamayang di Kali Citarum, anu jenis lauk anu sering katangkep nya éta lauk jambal atanapi sacara ilmiah disebut Pangasius Djambal. Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan nu meuli di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar Kabupaten Karawang. Dumasar data survéy, Rumah Makan Jambal H. Dirja Walahar Pepes ngalaman kanaékan jeung panurunan anu signifikan sarta para nu meuli nyebutkeun, sanajan kabersihan, fasilitas jeung rasa kadaharanana dianggap sae pisan kalawan harga anu kacida harga anu basajan, tapi palayanan anu disayogikeun Rumah Makan Jambal H. Dirja Pepes téh dianggap teu nyugemakeun.

Ieu panalungtikan ngagunakeun tata cara kuantitatif kalawan pamarekan asosiatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta observasi non partisipan, tanya jawab terstruktur, jeung distribusi angkét ka 67 répondén. Téhnik analisis data anu digunakeun ngawengku uji validitas instrumén, uji réliabilitas instrumén, analisis korelasi rank Spearman, uji hipotésis, analisis régrési liniér basajan, jeung analisis koefisien determinasi. Dumasar kana data panalungtikan, aya pangaruh positip antara kualitas palayanan jeung kasugemaan konsumén di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar.

Hasil tina pangaruh anu dimeunangkeun nya éta 63,3% kana Kualitas Palayanan Terhadap Kapuasan Konsumén jeung 36,7% sésana dipedar ku variabel séjén di luar panalungtikan, kayaning strategi marketing, lokasi atawa gajian.

Dipiharep Rumah Makan Jambal H. Dirja Walahar Pepes bisa ngaronjatkeun kualitas palayanan kahareupna pikeun ngaronjatkeun kasugemaan konsumén ku cara ngévaluasi aspék-aspék palayanan saperti laju palayanan, ramah, jeung kagiatan saterusna.

Kata Konci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Konsumén