

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Layanan Drive thru Restoran Cepat Saji di Yogyakarta

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan jaman, konsumen menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan, khususnya dalam hal kecepatan. Layanan *drive thru* menjadi salah satu bentuk layanan yang sudah dikembangkan dari lama untuk membeikan pelayanan yang lebih cepat kepada konsumen. Layanan ini kini masih relevan untuk dikembangkan khususnya di wilayah kota Yogyakarta yang mengalami peningkatan kepadatan penduduk. Berbagai perusahaan pun telah mengembangkan layanan *drive thru*, namun belum semuanya dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan konsumen dengan maksimal.

Servqual atau kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan *drive thru*, sebab layanan *drive thru* sendiri merupakan salah satu bentuk jasa atau layanan. Adapun variabel yang terdapat dalam *Servqual* yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah variabel *Tangibel* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Untuk melihat bagaimana pengaruh yang variabel service quality terhadap kepuasan konsumen, digunakan analisis regresi linier berganda, karena terdapat lebih dari satu variabel X (variabel bebas: *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*) yang mempengaruhi variabel Y (kepuasan konsumen). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dengan menggunakan *Purposive Sampling* dan teknik *Snowball*.

Berdasarkan hasil analisis yang denan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, didapatkan persamaan sebagai berikut : $Y = 0.877 + 0,090X1 + 0,256X2 + 0,014X3 + 0,145X4 + 0,483X5$. Dari hasil pengujian juga dpaat disimpulkan bahwa 70,3% kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan *drive thru* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan / *servqual* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada layanan *drive thru*. Sedangkan jika dilihat secara parsial, dari kelima variabel, terdapat dua variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *reliability* dan *empathy*, sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan pada kedua variabel tersebut.

Kata Kunci : Drive Thru; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen. Analisis Regresi Linier Berganda.

Customer Satisfaction Analysis on Drive Thru Services at Yogyakarta Fast Food Restaurant

ABSTRACT

Along with the changing times, consumers want an increase in service quality at the company, especially in terms of speed. Drive thru service is one form of service that has been developed for a long time to provide faster service to consumers. This service is currently still relevant to be developed, especially in areas of the city of Yogyakarta which have increased population density. Various companies have also developed drive thru services, but not all of them can provide services that can satisfy customers to the maximum.

Servqual or service quality is one indicator used to measure the level of customer satisfaction in using drives through service, because drive through service itself is a form of service. The variables contained in Servqual that are used to measure customer satisfaction are Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, and Empathy. To see how the influence of service quality variables on customer satisfaction, multiple linear regression analysis is used, because there are more than one variable X (independent variables: tangible, reliability, responsive, assurance, empathy) that affect the variable Y (customer satisfaction). The study was conducted by distributing questionnaires using Purposive Sampling and Snowball techniques.

Based on the results of the analysis by using multiple linear regression analysis, the following equation is obtained: $Y = 0.877 + 0.090X_1 + 0.256X_2 + 0.014X_3 + 0.145X_4 + 0.483X_5$. From the test results also concluded that 71.8% of customer satisfaction in using the drive thru service is influenced by service quality. While based on the results of hypothesis testing it can be concluded that the service quality / servqual factors together have a positive influence on customer satisfaction on drive thru services. Meanwhile, if seen partially, from the five variables, there are two variables that do not significantly influence the reliability and empathy variables, so the company needs to improve service quality on both of these variables.

KeyWord : Drive Thru; Service Quality; Customer Satisfaction; Multiple Linear Regression Analysis.