

**KUALITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTO MEGUMI JAPANESE FOOD  
DI SUMENEP**

**ARTIKEL**



Diajukan Oleh  
**REZA ANDIKA PUTRA**  
NPM : 715.2.1.1941

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS WIRARAJA**  
2019

Telah Disetujui  
Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal, 20 Agustus 2019

RUSNANI, SE., MM.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : REZA ANDIKA PUTRA

NPM : 715.2.1.1941

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Hak **Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**KUALITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTO MEGUMI JAPANESE FOOD  
DI SUMENEP**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Sumenep

Pada tanggal : 20 Agustus 2019



Yang menyatakan

REZA ANDIKA PUTRA

**KUALITAS KINERJA KARYAWAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTO  
MEGUMI JAPANESE FOOD DI SUMENEP**

REZA ANDIKA PUTRA

RUSNANI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIRARAJA SUMENEP

*E-mail: [rezaandika089@gmail.com](mailto:rezaandika089@gmail.com)*

*E-mail: [rusnani08@gmail.com](mailto:rusnani08@gmail.com)*

**Abstrak**

Reza Andika Putra. 2019. Kualitas Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada *Resto Megumi Japanese Food* di Sumenep. Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing: Rusnani, SE

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan kenyamanan, perasaan dihargai, perasaan puas terhadap sesuatu hal yang didapatkan oleh pelanggan, serta perasaan yang dirasakan pelanggan saat harapannya terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Resto Megumi Japanese Food* di Sumenep. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang datang mengunjungi Resto dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data (merangkum), penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan menguji keabsahan data menggunakan triangulasi data, triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan *Resto Megumi Japanese Food* merasa puas terhadap kualitas kinerja karyawan. Hal ini didasarkan pada beberapa hasil wawancara dengan pelanggan yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan resto. Selain itu, pihak resto juga menjadikan kinerja karyawan sebagai hal penting yang harus dipenuhi sebagai salah satu strategi untuk menarik perhatian pelanggan. Oleh sebab itu, diadakan beberapa pelatihan dan pengembangan oleh pihak resto untuk mendukung kinerja karyawan yang berkualitas. Beberapa fasilitas yang disediakan pihak resto seperti tempat yang

nyaman serta lokasi parkir yang memadai juga menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan.

### **Abstract**

Reza Andika Putra. 2019. *Employee Performance Quality in Increasing Customer Satisfaction at Megumi Japanese Food Resto in Sumenep*. Thesis: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Wiraraja. Advisor: Rusnani, SE

*Customer satisfaction is a feeling of comfort, feeling valued, a feeling of satisfaction with something that is obtained by the customer, as well as feelings that are felt by customers when their expectations are met. This study aims to find out how the quality of employee performance in increasing customer satisfaction at Resto Megumi Japanese Food in Sumenep. This research was conducted on customers who came to visit the Resto by conducting observations, interviews and documentation. The analysis technique used in this study is data reduction (summarizing), presenting data and drawing conclusions by testing the validity of the data using data triangulation, source triangulation and method triangulation. The results showed that Resto Megumi Japanese Food customers were satisfied with the quality of employee performance. This is based on several interviews with customers who feel satisfaction with the services provided by restaurant employees. In addition, the restaurant also makes employee performance an important thing that must be fulfilled as one of the strategies to attract customer attention. Therefore, a number of trainings and developments were held by the restaurant to support the performance of qualified employees. Some facilities provided by restaurants such as a comfortable place and adequate parking location are also benchmarks for customer satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Employee Performance, Customer Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan kenyamanan, perasaan dihargai, perasaan puas terhadap sesuatu hal yang didapatkan oleh konsumen, serta perasaan yang dirasakan konsumen saat harapannya terpenuhi. Dalam hal apapun kepuasan konsumen harus menjadi hal penting yang perlu diperhatikan

suatu perusahaan. Hal yang dibutuhkan dalam mengambil hati para konsumen salah satunya adalah kualitas kinerja karyawan yang dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan karyawan suatu perusahaan kepada konsumennya. Karena pada dasarnya tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto: 2011). Pengukuran mengenai kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan kualitas kinerja dalam hal pelayanan kepada konsumen. Karena pada hakikatnya kepuasan konsumen tidak hanya bergantung pada kualitas suatu produk melainkan juga bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan suatu perusahaan.

Karyawan merupakan salah satu aset penting yang dimiliki perusahaan terutama perusahaan jasa karena yang berhubungan langsung dengan konsumen. Artinya, kemajuan perusahaan juga bergantung pada kinerja karyawannya dalam hal memasarkan produk yang dihasilkan perusahaan. Untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan peranan karyawan juga sangat penting. Dalam sebuah perusahaan yang tidak hanya memasarkan suatu produk seperti halnya perusahaan yang bergerak dibidang makanan cepat saji atau restoran, adanya pelayanan terbaik kepada konsumen merupakan hal penting yang harus dipenuhi. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kinerja individu karyawan juga menjadi penentu kepuasan pelanggan. Pada perusahaan yang bergerak di sektor jasa, persepsi pembeli mampu dipengaruhi oleh karyawan, karena karyawan merupakan komunikator sekaligus wakil dari citra suatu perusahaan. Kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap konsumen yang datang.

Pada perusahaan pangan terutama restoran agar mampu bersaing dengan restoran lainnya maka kualitas produk dan kualitas kinerja merupakan hal penting yang harus diberikan. Karena setiap konsumen lebih banyak memilih restoran yang memang memiliki kualitas dalam produk yang ditawarkan dan juga dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. Kebiasaan para konsumen dalam memilih restoran mana yang akan menjadi langganannya biasanya didasarkan pada tingkat kualitas yang diberikan. Karena semakin tingginya persaingan yang ada, maka akan menyebabkan konsumen menghadapi alternatif produk, harga dan kualitas

yang semakin bervariasi, pelayanan yang diberikan semakin tinggi, maka akan membuat para konsumen bingung dalam hal memilih produk mana yang akan dibeli. Oleh karena itu selain kualitas produk, kinerja karyawan juga harus mengimbangi agar para konsumen tidak pindah ke lain hati.

Salah satu kunci agar dapat menunjang keberhasilan perusahaan adalah dengan memberikan kualitas kinerja yang lebih baik lagi sehingga dapat memenuhi ekspektasi kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan sasaran. Kualitas kinerja karyawan dapat diperlihatkan melalui sikap para karyawan saat melayani konsumen yang datang, keramahan dan kesopanan karyawan biasanya menjadi pertimbangan konsumen untuk kembali ke tempat itu lagi. Selain itu, ketepatan waktu dan fasilitas yang memadai juga perlu dilakukan guna mendukung kualitas pelayanan terbaik.

Sebuah program yang direncanakan sempurna belum tentu dapat diimplementasikan dengan baik, sering kali ada kendala atau hambatan yang datang. Sebuah cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan salah satunya adalah dengan mempermudah pelanggan untuk memenuhi keinginannya. Hal ini dapat dilakukan dengan diadakannya sistem *delivery order* dari pihak perusahaan agar para konsumen dapat dengan mudah menjangkau produk yang ditawarkan perusahaan. Karena saat ini kebanyakan dari konsumen yang ingin kebutuhannya terpenuhi tanpa keluar rumah.

Berbicara masalah bidang industri pangan, di Sumenep telah banyak bermunculan restoran cepat saji yang menjanjikan kualitas terbaik. Salah satu restoran yang sedang mengalami kemajuan adalah Resto *Megumi Japanese Food*. Resto *Megumi Japanese Food* adalah sebuah restoran makanan cepat saji yang bergerak atau menawarkan makanan khas Jepang. Banyaknya restoran cepat saji yang semakin hari semakin bertambah, maka harus menjadi perhatian penting bagi Resto *Megumi Japanese Food* untuk terus melakukan perbaikan baik dengan cara meningkatkan kualitas produk maupun kualitas kinerja karyawannya. Demi memuaskan harapan pelanggan, pihak manajemen Resto *Megumi Japanese Food* harus menjaga kualitas produk serta kualitas pelayanan agar para pelanggan tidak

berpindah kepada pesaing lain. Selain itu, diperlukan adanya komunikasi persuasif dari karyawan resto agar dapat mengajak pelanggan untuk tertarik membeli produk yang ditawarkan.

Perkembangan resto yang dialami Resto *Megumi Japanese Food* kian hari kian menurun diakibatkan munculnya banyak restoran baru sangat mempengaruhi perkembangan Resto *Megumi Japanese Food*. Dilihat dari saat pertama kali hingga saat ini semakin hari pelanggan yang datang semakin menurun, hal ini dapat diakibatkan karena munculnya restoran-restoran baru ataupun tingkat kepuasan pelanggan yang semakin menurun, bisa saja restoran lain menjanjikan pelayanan yang maksimal sehingga menarik perhatian pelanggan dari Resto *Megumi Japanese Food*. Sehingga dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus dipenuhi perusahaan agar para pelanggan tetap tidak mengubah keputusan untuk membeli produk perusahaan.

Kepuasan pelanggan yang bergantung pada kualitas kinerja karyawan, karena kinerja karyawan merupakan identitas perusahaan yang dapat dirasakan pelanggan. Setiap pelanggan ingin merasakan perlakuan sebagaimana yang diharapkan, kualitas kinerja karyawan yang dapat meliputi kesopanan, keramahan, ketepatan waktu juga berpengaruh terhadap kepuasan yang pelanggan rasakan. Pada resto *Megumi Japanese Food* yang semakin hari kunjungan pelanggan semakin menurun dapat disebabkan karena tidak efektifnya pelayanan yang diberikan, sumber daya manusia yang terbatas menjadi salah satu hal yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pada saat keadaan resto kedatangan banyak pelanggan maka karyawan resto akan kewalahan dalam melayani pelanggan disebabkan kurangnya sumber daya manusia. Karena pada saat ini kinerja karyawan yang dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan menjadi penunjang penting atas berjalannya operasional perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak lagi efektif dan efisien maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Resto sehingga nantinya akan berpengaruh terhadap kuantitas kunjungan pelanggan. Dalam hal ini, adanya sumber daya manusia yang memadai akan dapat menunjang operasional perusahaan yang efektif dan efisien. Selain itu, adanya sumber daya manusia yang memadai juga harus menjadi

perhatian penting bagi manajemen resto karena hal ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Melihat permasalahan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini menjadi objek penelitian dengan mengambil judul penelitian "Kualitas Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Resto *Megumi Japanese Food* di Sumenep".

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Resto Megumi Japanese Food* di Sumenep.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas**

Deming yang dikutip Zulian Yamit (2010: 7) menyatakan "kualitas adalah segala apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen". Toni Wijaya (2011: 11) mengemukakan bahwa sesuatu hal yang diputuskan atau menjadi kepuasan konsumen atau pelanggan adalah kualitas. Artinya, kualitas yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu didasarkan pada pengalaman *actual* pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa. Nurhasyimad (2010:2) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

### **Kinerja**

Prestasi kerja menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemimpin organisasi. Salah satu ukuran dalam penilaian prestasi kerja itu adalah menilai kinerja karyawan (Soekiyono, 2014). Sumber daya manusia yang profesional merupakan kebutuhan penting sebuah perusahaan atau instansi untuk memenuhi



kebutuhan pelanggan akan pelayanan publik yang semakin hari semakin kompleks. Dimana kebutuhan tersebut dilakukan secara komprehensif demi menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya dengan diawali dengan pengadaan, penempatan, pengembangan pegawai, diikutkan pendidikan dan pelatihan agar nantinya tercipta sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Soekiyono dkk. (2014) unsur intrinsik dan unsur ekstrinsik merupakan penentu pencapaian kinerja unggul dari karyawan. Salah satu unsur intrinsik adalah tingkat pendidikan, keterampilan dan pengalaman kerja serta kondisi fisik karyawan. Sedangkan unsur ekstrinsik meliputi spesifikasi kerja, beban kerja, fasilitas kerja dan lain-lain. Dalam penyempurnaan kualitas, maka bagi organisasi atau instansi yang bergerak dibidang jasa maka perlu menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif. Terdapat enam prinsip yang perlu diimplementasikan, keenam prinsip tersebut didukung oleh para pemasok, karyawan dan pelanggan.

### **Kualitas Kinerja**

Kualitas kinerja merupakan salah satu unsur yang dievaluasi untuk mengetahui bagaimana kinerja seorang karyawan seperti kesetiaan, dedikasi untuk perusahaan, kepemimpinan, kerja sama, loyalitas, partisipasi dan kejujuran karyawan. Artinya, kualitas kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan telah memenuhi unsur efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Ukuran kinerja karyawan menurut Ma'rifah dalam Soekiyono, dkk (2014) adalah:

- a. Faktor kualitas kerja.
- b. Faktor kuantitas kerja.
- c. Faktor pengetahuan.
- d. Faktor keandalan.
- e. Faktor kehadiran.
- f. Faktor kerjasama.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah alat yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis kini sepertinya sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar dapat tetap *survive* dalam bisnisnya (Hikma Saskiarini, 2010). Menurut Soekiyono dkk. (2014) dalam moenir menyatakan bahwa pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat:

### a. Pelayanan publik

Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### b. Standar pelayanan publik

Merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (PerMenpan No 36 Th 2012)

Yamit (2010: 22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. *Exelllent*
- b. *Customer*
- c. *Service*
- d. *Quality*
- e. *Levels*
- f. *Consistent*
- g. *Delivery*

Terdapat lima dimensi model *Service Quality* yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam Kotler (2009) yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, yaitu salah satu cara perusahaan untuk menunjukkan kepada pihak luar mengenai nilai perusahaan dan eksistensinya, baik dari penampilan perusahaan seperti fasilitas, penampilan personil, dan materi komunikasi.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu salah satu cara perusahaan menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggannya, dengan diimbangi penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan evaluasi terhadap sesuatu yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang telah dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia. Indikator: (a) Kepuasan pelanggan atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari pihak penyedia, (b) Kepuasan pelanggan atas pemberian info yang baik dan jelas oleh pihak penyedia, (c) Kepuasan pelanggan untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh pihak penyedia, (d) Kepuasan pelanggan atas perhatian dan kepedulian pihak penyedia (Soekiyono, 2014).

Menurut Danang Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen/pelanggan merupakan rasa puas dalam diri seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan dan keinginannya. Tingkat

kepuasan dapat dilihat dari fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen dapat memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu apabila kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, akan tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Danang Sunyoto (2013: 36) menyatakan bahwa harapan pelanggan sangat memegang peranan penting dan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa). Sebagian dari beberapa konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi kepuasannya terhadap sesuatu hal, dengan demikian harapan konsumen/pelanggan lah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang mengungkap fenomena dan masalah yang terjadi berdasarkan logika keilmuan Mukhtar (2013: 29). Artinya dalam penelitian ini peneliti akan mengungkap sebuah fenomena atau masalah yang terjadi berdasarkan fakta-fakta yang diketahui dan ada pada objek penelitian.

### **Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Megumi Japanese Food Sumenep. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 17 Desember 2018 sampai dengan 29 Juli 2019.

### **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan, yaitu informan kunci dan informan pendukung.

- a. Informan Kunci, yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini yaitu Rhizfi Fadi Praharani selaku Manajer Megumi Japanese Food.
- b. Informan Pendukung, yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini yaitu Pelanggan *Megumi Japanese Food* karena merupakan pihak yang memiliki informasi terkait dengan kualitas kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebanyak 7 Orang.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek yang berupa pendapat, sikap dan pengalaman dari beberapa informan penelitian yaitu berupa hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu peneliti memperoleh data secara langsung dari informan melalui tanya jawab atau wawancara.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengambilan sampel berdasarkan pada *purposive sampling*, artinya sampel yang dipilih adalah sampel yang menurut peneliti telah memenuhi kriteria. Kriteria yang peneliti tentukan adalah pelanggan Resto *Megumi Japanese Food* yang berusia dibawah 40 tahun, karena menurut peneliti usia dibawah 40 tahun merupakan usia dimana dapat memahami dan mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya sehingga akan lebih memudahkan peneliti dalam memperoleh data. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Pada metode ini penulis datang langsung untuk dan melakukan sesi pengamatan dan mengumpulkan segala data yang dibutuhkan dalam penelitian.

## 2. Wawancara

Dalam hal ini penulis akan mewawancarai pihak-pihak yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan seperti Manajer dan karyawan resto *Megumi Japanese Food* serta beberapa pelanggan pelanggan yang sering mengunjungi Resto dengan cara terstruktur dan tidak terstruktur.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini dimaksudkan untuk dijadikan triangulasi untuk mengetahui keabsahan data. Dokumentasi yang dilakukan oleh penulis yaitu mengumpulkan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menginterpretasi data objektif di lapangan sehingga nantinya akan memberikan gambaran lengkap tentang permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang nantinya akan dikemukakan lebih detail mengenai jawaban-jawaban informan yang dipilih peneliti. Pada tahapan ini dapat diketahui lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan (Miles dan Huberman, 2014). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014), mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada 3 cara untuk mengemukakan aktivitas dalam analisis data yaitu :

#### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Peneliti mengumpulkan data dengan cara merangkum dan memilih hal-hal yang bersifat pokok saja. Adapun data yang dikumpulkan penulis adalah hal-hal yang terkait dengan kepuasan pelanggan, serta apa saja hambatan-hambatan yang di hadapi dan bagaimana nantinya penyelesaiannya.

#### b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah melakukan reduksi data maka selanjutnya penulis akan menyajikan data yang berupa jawaban-jawaban oleh pihak pemberi informasi (informan) yang sebelumnya telah dikelompokkan sesuai kategori data pada pemrosesan reduksi data. Nantinya data yang di dapat akan disajikan sesuai dengan pola hubungan masing-masing data agar mudah dipahami dan dijabarkan oleh penulis.

c. *Conclution Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan Kesimpulan (*Conclution Drawing*) ini berupa kesimpulan awal oleh penulis akan tetapi nantinya bisa saja berubah apabila di kemudian hari tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung penelitian ini. Akan tetapi pada tahap kesimpulan awal ini dan di kemudian hari mendapatkan data yang valid pada saat peneliti kembali kelapangan dan mendukung atas penelitian ini maka kesimpulan awal yang dilakukan peneliti adalah kesimpulan yg kredibel. Maka dari itu pada penelitian ini penulis melakukan penarikan kesimpulan dari data-data yang diperoleh dan diolah sebelumnya sehingga nantinya akan memperoleh kesimpulan yang kredibel.

**Uji Keabsahan data**

Menurut Moleong (2014:330) menyatakan bahwa triangulasi merupakan suatu tahapan untuk melakukan pengecekan data data yang diperoleh dari berbagai sumber, cara dan waktu. Untuk menguji data-data tersebut ada empat teknik diantaranya triangulasi sumber data, metode, penyidik dan teori. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik triangulasi yaitu:

a. Triangulasi Data

Untuk alasan etika serta perbaikan kualitas laporan, data, dan penarikan kesimpulan maka dilakukan permintaan umpan balik dari beberapa informan. Untuk triangulasi data, peneliti harus mengecek kembali jawaban yang diberikan informan dengan cara menanyakan kembali maksud dari jawaban dari informan apakah telah sesuai dengan jawaban sebelumnya atau tidak.

#### b. Triangulasi Sumber

Peneliti akan melakukan pengecekan atas data yang telah peneliti kumpulkan dan diterima dari berbagai informan yang berbeda. Pengecekan tersebut dapat peneliti lakukan dengan memperlihatkan hasil dari data yang telah peneliti kumpulkan kepada informan kunci. Data yang dimaksud yaitu berupa hasil wawancara, apakah jawaban dari wawancara yang dilakukan dengan informan yang berbeda itu sudah benar atau tidak. Selanjutnya, peneliti juga akan melakukan perbandingan antara jawaban yang peneliti dapatkan dengan penilaian dari peneliti.

#### c. Triangulasi Metode

Dilakukan dengan beberapa metode dalam hal mengumpulkan data, dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan kondisi yang sebenarnya.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **Sejarah Resto *Megumi Japanese Food***

*Resto Megumi Japanese Food* berdiri sejak tanggal 07 Juli 2017. Awal merintis dengan *street food* (rombong) di Surabaya sampai bulan Oktober 2017, pada bulan November 2017 mulai bekerja sama dengan kedai kota tua sampai tanggal 20 Maret 2018. Pada tanggal 26 Maret 2018 memulai dengan membuka stand/resto di Jalan Kapten selama 1 Tahun. Kemudian berpindah ke Jalan Kh Zainal Arifin Pandian dimana tempat ini merupakan milik sendiri.

Pemilik/owner resto adalah Bapak Imam Syafi'i. Inspirasi membuka makanan Jepang di Sumenep karena memiliki pengalaman di negara Jepang. Dan didukung dengan kondisi di Sumenep yang memang tidak ada restoran yang menyediakan makanan khas Jepang. Hal ini menjadi faktor pendukung sehingga pemilik membuka makanan khas Jepang di Sumenep ini dengan harapan bisa bersaing di pasaran dan memuaskan lidah masyarakat Sumenep serta memiliki



harapan agar masyarakat Sumenep dapat menikmati makanan khas jepang tanpa perlu jauh-jauh.

### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### **a. Kualitas kinerja karyawan pada Resto *Megumi Japanese Food***

Untuk bersaing dipasaran Resto *Megumi Japanese Food* menjadikan kualitas produk dan kualitas kinerja karyawan sebagai hal utama yang menjadi perhatian penting agar produk atau jasa yang dihasilkan mudah diterima dan mendapat respon positif dari masyarakat. Dengan menjadikan kedua hal tersebut sebagai alat untuk menarik perhatian pelanggan, kinerja karyawan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang terpenuhi akan lebih menarik perhatian pelanggan untuk kembali mengunjungi Resto *Megumi Japanese Food* sehingga hal ini akan memudahkan perusahaan atau restoran agar setiap produknya dapat diterima masyarakat.

Berdasarkan hal yang disampaikan pelanggan bahwa kebanyakan pelanggan yang datang ke Resto *Megumi Japanese Food* karena tertarik pada resto ini dikarenakan menawarkan makanan khas jepang yang memang resto pertama dan satu-satunya serta memang belum ada di Kota Sumenep ini. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan yang berdasarkan pada kinerja karyawan juga menjadi dasar kepuasan pelanggan. Banyak pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Dan para pelanggan beranggapan bahwa telah diperlakukan dengan baik sehingga memicu ketertarikan pada diri mereka untuk kembali mengunjungi Resto *Megumi Japanese Food*.

Membahas mengenai kualitas kinerja karyawan, hal ini erat kaitannya dengan bagaimana strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Apakah memang kinerja karyawan merupakan salah satu strategi yang dijalankan perusahaan agar dapat menarik perhatian pelanggan. Karena dalam persaingan yang semakin ketat seperti saat ini apabila hanya

mengandalkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan pasti akan menjadi sulit untuk dapat bersaing dengan beberapa restoran ternama lainnya. Karena kebanyakan dari pelanggan ingin apabila tingkat kepuasan yang didapatkan sesuai dengan ekspektasi atau harapannya.

b. Kualitas kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Banyaknya restoran cepat saji yang menjanjikan terpenuhinya kepuasan pelanggan membuat Resto *Megumi Japanese Food* harus lebih memperhatikan lagi tolak ukur tingkat kepuasan para pelanggannya agar tetap bertahan dan bisa bersaing dengan restoran lain. Untuk perusahaan yang bergerak dibidang masakan atau biasa disebut restoran, bagaimana pelanggan diperlakukan akan menjadi tolak ukur pelanggan mengenai tingkat kepuasannya yang mana kinerja karyawan berpengaruh dan berperan penting dalam hal ini karena pelayanan kinerja karyawan yang berkualitas akan memenuhi titik puas para diri pelanggan.

Pada Resto *Megumi Japanese Food* selain produk yang berkualitas kinerja karyawan yang berkualitas memang menjadi faktor penting yang harus dipenuhi dan menjadi salah satu strategi perusahaan. Kinerja karyawan yang berkualitas dapat dilihat dari ketanggapan dan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan resto. Dengan didukung kualitas kinerja karyawan yang ada, tanpa mengurangi kualitas dari sebuah produk dan tanpa ada kesalahan dalam memberikan pelayanan maka diharapkan dapat memberikan kesan terbaik kepada pelanggan agar betah dan ingin kembali mengunjungi Resto. Karena kesan merupakan salah satu hal penting yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menentukan keinginannya.

Pada Resto *Megumi Japanese Food* kualitas kinerja karyawan juga didukung oleh pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan. Seperti yang telah diketahui bahwa kualitas kinerja karyawan tidak hanya berdasar pada kebiasaan yang dilakukan oleh karyawan. Namun juga harus ada pengalaman, pengetahuan dan keterampilan didalamnya. Membahas mengenai kejelasan tugas dan fungsi yang harus dikerjakan oleh

setiap karyawan, pada Resto *Megumi Japanese Food* telah diterapkan hal tersebut. Dimana ada struktur organisasi perusahaan disertai uraian tugas-tugas dan fungsinya untuk lebih memudahkan para karyawan untuk mengetahui apa saja tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan posisi yang ditempati..

Selain itu, pada resto *Megumi Japanese Food* juga diterapkan sistem kerja sama antar para karyawan agar tercipta keharmonisan setiap karyawan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara lebih efektif dan efisien. Sistem kerja sama akan berhasil apabila setiap karyawan saling mendukung dan saling membantu antar para karyawan dalam melaksanakan tugas masing-masing. Dengan sistem kerja sama yang berkualitas akan menciptakan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa mengurangi kualitas yang ada dan tanpa ada kesalahan dalam memberikan pelayanan. Untuk mendukung kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan maka pihak manajemen resto melaksanakan pelatihan dan pengembangan pengetahuan agar setiap karyawan lebih menguasai apa saja tugas pokok dan fungsi dalam pekerjaannya pada bidangnya masing-masing.

Pada Resto *Megumi Japanese Food* kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan telah terpenuhi dengan baik, hal ini didukung oleh beberapa pernyataan pelanggan yang datang ke Resto *Megumi Japanese Food*. Selain keterampilan yang dimiliki, penampilan dan kesopanan karyawan ternyata juga menjadi tolak ukur para pelanggan mengenai tingkat kepuasannya. Penampilan yang rapi dan sopan mendapat respons positif dari para pelanggan agar pihak manajemen resto mempertahankannya.

Pada Resto *Megumi Japanese Food* disediakan fasilitas selengkap dan seyaman mungkin agar memberikan kesan tersendiri kepada para pelanggan yang datang. Beberapa fasilitas yang disediakan pihak manajemen resto diantaranya adalah disediakan tempat parkir yang aman dan memadai sehingga para pelanggan tidak lagi merasa bingung untuk menempatkan kendaraannya. Disediakan juga lukisan-lukisan jepang yang menjadi ciri khas

resto yang cocok untuk dijadikan tempat berfoto serta disediakan tempat yang aman dan nyaman untuk bersantai dengan keluarga dan teman.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Pada Resto *Megumi Japanese Food* menjadikan kualitas produk dan kualitas kinerja karyawan sebagai hal utama yang menjadi perhatian penting agar produk atau jasa yang dihasilkan mudah diterima dan mendapat respon positif dari masyarakat. Dengan menjadikan kedua hal tersebut sebagai alat untuk menarik perhatian pelanggan, kinerja karyawan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. kinerja karyawan yang berkualitas dapat didasarkan pada kebersihan dan kerapian karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketangapan karyawan dalam melayani pelanggan yang datang serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan tanpa mengurangi kualitas yang ada dan tanpa adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terbatas, maka pihak manajemen resto mengimbangi kualitas kinerja karyawan dengan didukung diadakannya pelatihan dan pengembangan pengetahuan serta adanya kejelasan tugas tiap-tiap posisi agar memudahkan para karyawan mendalami tanggung jawabnya. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pihak manajemen resto juga menyediakan tempat dan fasilitas yang lengkap dan memadai. Diantaranya yaitu tempat parkir yang aman dan memadai, adanya lukisan-lukisan menarik yang menjadi ciri khas restoran dan dapat dijadikan tempat berfoto serta didukung oleh tempat yang kondusif dan nyaman sebagai tempat bersantai dan berkumpul dengan keluarga dan teman serta kerabat.

## Saran

Agar tercipta kinerja karyawan yang berkualitas maka ada baiknya pihak manajemen Resto *Megumi Japanese Food* untuk melakukan evaluasi secara berkala agar para karyawan dapat mengevaluasi hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan tidak hanya berfokus pada pelayanan yang diberikan namun juga didukung oleh fasilitas yang lengkap agar para pelanggan lebih betah dan ingin berkunjung kembali. Serta ada baiknya pihak manajemen resto lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan meskipun resto dalam keadaan ramai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hikma Saskiarini. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Servis Mobil Pada PT. Toyota Nasmoco Cabang Gombel*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- J Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip dan Keller Kevein Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*: Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (Diakses Tanggal 09 Maret 2019 Jam 14.20).
- Soekiyono, Helmiatin, Surpto Deni. 2014. *Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Empiris Pelayanan Di Kelurahan se-Kota Tangerang Selatan)*. Laporan Penelitian Lanjut. Pondok Cabe: Universitas Terbuka.
- Sunyoto, Danang . 2013. *Teori Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suprpto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakart.: PT Indeks.
- Zulian Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.