

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN GEPREK BENSU KOTA KUPANG

Salah satu cara untuk menuju keberhasilan suatu kegiatan pemasaran adalah dengan memahami perilaku konsumen dan meningkatkan kualitas juga bersedia untuk melakukan tindakan untuk penyedia jasa. Hal yang terpenting bagi pihak perusahaan adalah mengetahui dan memahami kriteria penentu jasa yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membantu mereka dalam mempertahankan, memelihara dan meningkatkan kualitas jasa yang sudah ada. Informasi yang baik akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan jasa, hal ini dikarenakan pengalaman yang terbentuk pada memori konsumen terhadap suatu jasa dapat membantu rasa percaya seseorang. Apabila pihak perusahaan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, maka hal itu akan berdampak pada tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan karena pelayanan yang berkualitas dapat menarik minat konsumen.

Menurut Tjiptono (2018 : 247) Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan konsumen. Morgan dan Hunt (2014 : 26) menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak memiliki keyakinan dalam kehandalan dan integritas orang yang dipercaya. Menurut Kotler dan Kevin Lane (2017 : 196) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dalam penelitian ini akan membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu Kota Kupang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang pada Rumah Makan Gepek Benu Kota Kupang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan Kuesioner. Kemudian data responden dianalisis menggunakan analisis regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan olah data menggunakan SPSS Versi 16.

Berdasarkan hasil penelitian analisis lanjutan dalam regresi linier berganda menggunakan SPSS dengan hasil nilai konstanta sebesar 4.377. Pengaruh Kualitas Layanan

(X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diketahui bahwa Kualitas Layanan (X1) ditemukan $t_{hitung} 3,102 > t_{tabel} 1,986$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Pengaruh Kepercayaan Konsumen (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diketahui bahwa variabel Kepercayaan Konsumen (X2) ditemukan $t_{hitung} 3,599 > t_{tabel} 1,986$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu variabel Kepercayaan Konsumen (X2) yaitu pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 104.713 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,09 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $104.713 > 3,09$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan Konsumen (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah Makan Geprek Benu Kota Kupang.

Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,686 atau 68,6%. Hal ini berarti besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen adalah 68,6% sedangkan pengaruh sebesar 31,4% disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Konsumen