

PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* DAN *EXTERNAL SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA RESTORAN MADAME CHANG

Ignatius Ivan Lenggono dan Sesilya Kempa

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236

ivanlenggono96@gmail.com; sesilya.kempa@petra.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Internal Service Quality* dan *External Service Quality* secara parsial dan simultan terhadap *Customer Satisfaction* Restoran Madame Chang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 33 orang karyawan dan pelanggan Restoran di Surabaya. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *sampling pairwise*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel *Internal Service Quality* dan *External Service Quality* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* restoran Madame Chang.

Kata kunci – *Internal Service Quality*, *External Service Quality*, *Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai yang tertinggi di berbagai belahan dunia. Sektor industri makanan dan minuman Indonesia berkontribusi sekitar 34% dalam industri di Indonesia (Tempo, 2018). Banyak bermunculan resto, *café*, bahkan outlet makanan maupun minuman yang menawarkan jenis konsep serta variasi makanan dan minuman dari berbagai belahan dunia. Mulai dari yang sederhana hingga super mewah. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan makanan dan minuman yang selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman dan merupakan kebutuhan primer setiap manusia yang harus terpenuhi. Pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia bertumbuh sekitar 9,23% tiap tahun (Tempo, 2017).

Pesatnya pertumbuhan bisnis makanan dan minuman maka secara tidak langsung akan menyebabkan banyak dampak positif maupun negatif. Dampak positif dari pesatnya pertumbuhan bisnis makanan dan minuman seperti membuka lapangan pekerjaan yang baru, menambah pendapatan negara melalui pajak yang dibayarkan, merangsang masyarakat untuk lebih kreatif dan inovatif karena persaingan antar pelaku industri makanan dan minuman semakin ketat. Dampak negatif dari pesatnya perkembangan industri makanan dan minuman seperti daya beli masyarakat menjadi menurun, pencemaran yang dihasilkan oleh limbah industri makanan dan minuman semakin meningkat (Kompas, 2017)

Salah satu jenis industri makanan yang ada di kota Surabaya adalah restoran. Restoran merupakan salah satu pilihan untuk menikmati berbagai pilihan menu makanan. Pertumbuhan industri restoran di Jawa Timur diyakini masih dapat bertumbuh di atas angka 20% (Tribun, 2017). Seiring dengan semakin banyak restoran yang bermunculan di kota Surabaya, hal ini menjadi tantangan utama dalam berbisnis restoran. Hal yang paling mendasar dalam bisnis restoran untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat adalah rasa, harga, dan kualitas dari produk yang ditawarkan.

Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggannya dengan mengutamakan kepuasan pe-

langgan termasuk restoran Madame Chang. Restoran Madame Chang merupakan salah satu restoran yang berdiri sejak tahun 2012 lalu telah banyak diminati oleh berbagai kalangan di kota Surabaya. Restoran Madame Chang menempatkan diri sebagai salah satu restoran yang menyediakan berbagai menu makanan maupun minuman yang menggunakan bahan alami tanpa pengawet maupun pestisida (*organik*) yang enak dan berkualitas. Menu andalan dari restoran Madame Chang ini adalah *Dragon Ball*. Menu unggulan ini membuat restoran Madame Chang selalu ramai dikunjungi pelanggan setiap harinya.

Menurut Tjiptono (2011), pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan maupun peritel, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya: hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2011). Kualitas layanan sangat penting untuk diperhatikan oleh Madame Chang.

Menurut Kotler (2005, p. 428), *service quality* menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan karena merupakan kunci yang menentukan atas keberhasilan usaha tersebut. Layanan dapat dikatakan berkualitas jika mampu memposisikan seluruh pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik sesuai keinginan dan harapannya. Kualitas layanan dapat diukur menggunakan pemahaman mengenai dimensi *internal service quality* dan *external service quality*.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Bouranta, Chitiris, Paravantis (2009) dalam industri restoran, pelanggan restoran merupakan pelanggan eksternal, pelayan adalah pelanggan internal dan personil pendukung yang dipekerjakan di dapur adalah pemasok internal. Korelasi kanonik dipekerjakan untuk menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan internal yang menarik dan keandalan secara signifikan terkait dengan dimensi kualitas layanan eksternal. Hasil yang mendukung hubungan *external service quality* dan *internal service quality* dengan *customer satisfaction* menegaskan bahwa kualitas layanan internal diberikan pengaruh positif langsung yang kuat pada kualitas layanan eksternal.

Internal service quality meliputi layanan para personil dapur yang dapat dikatakan sebagai inti dari sebuah restoran terhadap para pelayan yang merupakan badan daripada restoran tersebut. Personil dapur dapat dikatakan memberikan pelayanan kepada para pelayan dengan cara membantu para pelayan ketika menghadapi masalah dengan pelanggan, serta personil dapur memiliki pengetahuan yang cukup luas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelayan restoran. Hal ini menimbulkan sinergi untuk saling melengkapi sehingga layanan dapat dioptimalkan dengan baik kepada para pelanggan restoran.

External service quality meliputi para pelayan restoran yang berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan restoran. Peran para pelayan disini cukup besar karena menyangkut rasa puas atau tidak dari para pelanggan yang datang. Hal ini para pelayan diharuskan berpakaian rapi, bersikap sopan serta percaya diri ketika berhadapan dengan para pelanggan. Tugas para pelayan adalah untuk memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan yang mungkin memiliki kebutuhan khusus, dan juga untuk membantu para pelanggan dalam memberikan informasi mengenai produk makanan yang ditawarkan oleh restoran tersebut.

Customer satisfaction yang memuaskan merupakan paduan dari *internal service quality* dan *external service quality* untuk menghasilkan *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* sendiri merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kotler (2005), dalam bukunya *Marketing Management* memberikan definisi “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah pelanggan tersebut membandingkan kinerja produk tersebut dengan harapannya”. Kepuasan pelanggan bergantung pada kinerja. Kinerja jauh lebih tinggi dari harapan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas begitu pula jika kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan maupun ekspektasi maka tidak akan terjadi kepuasan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Apakah *internal service quality* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang?
2. Apakah *external service quality* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang?

Hubungan antar Konsep dan Hipotesis Penelitian

Hubungan Internal Service Quality dengan Customer Satisfaction

Service quality yang diberikan oleh suatu jasa restoran akan mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* tersebut terhadap restoran yang berkaitan. Menurut Supardi (2005) kualitas yang diterima dari layanan jasa yang ditawarkan akan memberikan pengaruh pada pelanggan yakni dengan puas atau tidaknya pelanggan tersebut terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pelanggan, *internal service quality* juga turut andil adalah menjamin kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* adalah salah satu atribut kepuasan. Dikatakan oleh Salim dan Subagio (2013), Utami dan Jatra (2015), dan Solichin, Kantun, Suyadi (2017) menyatakan bahwa *customer satisfaction* adalah konsekuensi dari keseluruhan faktor dari *service quality* yang ada.

Internal service quality memiliki peran yang cukup signifikan dalam menjamin *service quality* terhadap para pelanggan. Hal ini didasari oleh pihak personil dapur yang melayani para pelayan dalam berhadapan dengan pelanggan. Sikap dari para personil dapur akan sangat menentukan apakah pelanggan merasa puas atau tidak setelah bersantap di restoran yang berkaitan tersebut. *Internal service quality* memiliki hubungan terhadap *customer satisfaction*. Dari uraian tersebut maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁: *Internal service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang.

Hubungan External Service Quality dengan Customer Satisfaction

Customer satisfaction adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Pelanggan menilai sikap dari pemberi jasa sebagai ekspektasi

awal mengenai kinerja dari restoran. Sikap ini kemudian dipengaruhi oleh pengalaman ketika bersantap dan sepanjang pelayanan tersebut berlangsung.

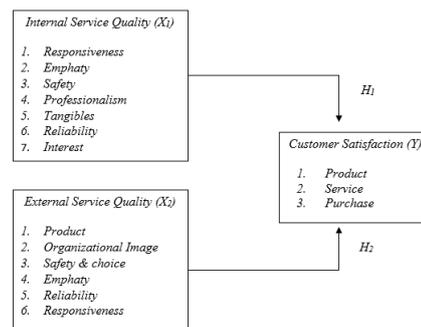
Banyak peneliti telah menyadari nilai *service quality* dan *customer satisfaction* yang saling berkaitan. Surapranata dan Iskandar (2013) menganggap bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif yang cukup signifikan. Bouranta et al. (2009) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mereka berpendapat bahwa ada faktor *internal service quality* dan *external service quality* dalam *service quality* yang mempengaruhi *customer satisfaction*.

External service quality memegang peranan yang cukup penting dalam menentukan pelanggan merasa puas atau tidak ketika bersantap di suatu restoran. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan, maka pelanggan akan semakin puas ketika bersantap di dalam restoran tersebut. Bila pelanggan merasa puas ketika *selesai* bersantap, besar kemungkinan akan menimbulkan keuntungan bagi restoran yang berkaitan. Oleh karena itu, *external service quality* memiliki hubungan terhadap *customer satisfaction*. Dari uraian tersebut maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂: *External service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang.

Kerangka Penelitian

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka penelitian
Sumber: Bouranta et al., 2009; Putro, Semuel, dan Brahmama, 2014.

Gambar 1. Kerangka penelitian

Sumber: Bouranta et al., 2009; Putro, Semuel, dan Brahmama, 2014

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan penelitian yang meneliti sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal akan menjelaskan bagaimana pengaruh perubahan variasi nilai dalam suatu variabel terhadap perubahan variasi nilai dalam suatu atau lebih variabel lainnya. Penelitian kausal memiliki variabel independen sebagai variabel sebab dan variabel dependen sebagai variabel akibat (Silalahi, 2009).

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007, p. 80). Populasi dalam penelitian ini meliputi karyawan dan pelanggan Restoran di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh personil dapur dan para pelayan berjumlah 33 orang untuk menarik kesimpulan dari *internal service quality* serta seluruh pelanggan berjumlah 33 orang untuk menarik kesimpulan dari *external service quality* dan *customer satisfaction*.

Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya ingin diteliti, dan biasanya mewakili keseluruhan populasi yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007, p. 81). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 personil dapur dan pelayan dari restoran Madame Chang yang telah bekerja minimal satu tahun dan 33 pelanggan yang berusia minimal 18 tahun dan pernah menyantap hidangan di restoran Madame Chang minimal dua kali.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *sampling pairwise* yaitu teknik penentuan sampel dengan berdasarkan satu restoran diwakili oleh satu karyawan dan satu pelanggan (metode berpasangan), bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Onwuegbuzie dan Leech (2007) desain *sampling pairwise* mewakili suatu badan strategi sampling yang memfasilitasi perbandingan yang kredibel dari dua atau lebih kasus.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Menurut Ghozali, (2016, p.51) suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *pearson* dengan kriteria bahwa tingkat signifikan 5% nilai *r hitung* > *r Tabel* maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam peneliti ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja. Di mana pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.6 (Ghozali, 2016, p. 48).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali mengatakan bahwa uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016, p. 154). Asumsi yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika asumsi dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2016, p. 154). Uji yang digunakan untuk uji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* (Ghozali, 2016, p. 158)

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016, p. 103) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Interikat). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel interikat, jika variabel interikat saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (terikat) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2016, p. 134). Dasar analisis menurut Ghozali (2016, p. 134), jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang,

melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisa Regresi Linier Berganda

Menurut Kuncoro (2009, p. 242), analisa regresi linier berganda adalah analisa yang digunakan untuk melihat secara langsung pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Model analisis ini digunakan dalam penelitian untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel interikat atau bebas (*internal service quality* dan *external service quality*) terhadap variabel terikat (*customer satisfaction*). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS 23.0. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Variabel *Customer satisfaction*, α = Konstanta, β_1 = Koefisien Regresi *Internal Service Quality*, β_2 = Koefisien Regresi *External Service Quality*, X_1 = Variabel *Internal Service Quality*, X_2 = Variabel *External Service Quality*

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t. Menurut Kuncoro (2009, p. 218), uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Uji F (Kelayakan Model)

Menurut Ferdinand (2006, p. 235, 239), uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas menunjukkan model yang layak terhadap variabel terikat.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan adanya hasil dari koefisien korelasi dapat diketahui erat tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Y).

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Beta
	B	Std. Error	
(Constant)	-0.389	0.581	-
<i>Internal Service Quality</i>	0.485	0.175	0.376
<i>External Service Quality</i>	0.591	0.160	0.502

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = -0.389 + 0.485 X_1 + 0.591 X_2 \quad (3)$$

Interpretasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien *Internal Service Quality* (β_1) sebesar 0.485 menunjukkan bahwa jika variabel *Job Involvement* (β_1) meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan *Customer Satisfaction* sebesar 0.485 dengan asumsi variabel lain konstan.

2. Nilai koefisien *External Service Quality* (β_2) sebesar 0.591 menunjukkan bahwa jika variabel *Job Characteristic* (β_2) meningkat satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan *Customer Satisfaction* sebesar 0.591 dengan asumsi variabel lain konstan.

Tabel 2.
Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.758 ^a	0.574	0.52253

a. Predictors: (Constant), External Service Quality (X₂), Internal Service Quality (X₁)

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

Sumber : Data diolah

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (variabel *Internal Service Quality* (X₁) dan *External Service Quality* (X₂)) dengan variabel tak bebas *Customer Satisfaction*, besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,758. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel *Internal Service Quality* (X₁) dan *External Service Quality* (X₂) dengan variabel *Customer Satisfaction* adalah kuat karena nilai korelasi 0,758 terletak antara 0.6 sampai 0.8.

Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai R² = 0.574 yang berarti bahwa sebesar 57.4% *Customer Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *Internal Service Quality* (X₁) dan *External Service Quality* (X₂). Sedangkan sisanya 43.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Pengujian Hipotesis

Tabel 3.
Uji t

Model Anova	t _{hitung}	t _{Sig.}
<i>Internal Service Quality</i> (X ₁)	2.772	0.009
<i>External Service Quality</i> (X ₂)	3.694	0.001

Sumber : Data Diolah

Tabel 3 menunjukan besarnya nilai signifikansi variabel bebas *Internal Service Quality* (X₁) pada uji t adalah 0,009 atau < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga Variabel bebas *Internal Service Quality* (X₁) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* (Y).

Tabel 3 menunjukan besarnya nilai signifikansi variabel bebas *External Service Quality* (X₂) pada uji t adalah 0.001 atau < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga variabel bebas *External Service Quality* (X₂) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* (Y) Pada Restoran Madame Chang.

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Tabel 4.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^b					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	11.059	2	5.530	0.000 ^a
	Residual	8.191	30	0.273	20.252
	Total	19.250	32		

a. Predictors: (Constant), *External Service Quality* (X₂), *Internal Service Quality* (X₁)

b. Dependent Variable: *Customer Satisfaction* (Y)

Sumber: Data diolah

Berdasarkan Tabel 5 besarnya nilai signifikansi adalah 0,000 atau < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga variabel bebas *Internal Service Quality* (X₁) dan *External Service Quality* (X₂) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* (Y).

Pembahasan

Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil penelitian didapatkan bahwa variabel *internal service quality* memiliki pengaruh secara parsial terhadap *customer satisfaction* pada restoran Madame Chang, hal ini dapat diketahui dari nilai sig dari uji t sebesar 0,009 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga variabel bebas *internal service quality* (X₁) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *internal service quality* yang diberikan maka *customer satisfaction* tersebut akan semakin meningkat. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang berbunyi “*Internal Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang”, dinyatakan diterima.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto (2011) yang menemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* karena dengan memberikan *service quality* yang baik kepada konsumen, mereka akan puas dan secara tidak langsung akan loyal terhadap restaurant Boncafe Manyar Kertoarjo Surabaya. Hasil penelitian Sugianto dan Sugiharto (2013) juga ditemukan bahwa *service quality* pada Restoran Yung Ho Surabaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Yung Ho Surabaya.

Pengaruh *External Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil penelitian didapatkan bahwa variabel *eksternal service quality* memiliki pengaruh secara parsial terhadap *customer satisfaction* Pada restoran Madame Chang, hal ini dapat diketahui dari nilai sig dari uji t sebesar 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga variabel bebas *external service quality* (X₂) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai *external service quality* yang diberikan maka akan semakin tinggi pula *customer satisfaction* konsumen. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yang berbunyi “*External service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang”, dinyatakan diterima.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang telah dilakukan oleh Salim dan Subagio (2013) dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* rempah Indonesian Restaurant. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putro, Semuel, Brahmana (2014) yang membuktikan bahwa kualitas layanan pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden. Hal ini berarti jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan konsumen restoran Happy Garden juga akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. *Internal service quality* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang.
2. *External service quality* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction* restoran Madame Chang.

Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan agar karyawan pada restoran Madame Chang dapat meningkatkan *internal service quality* dengan cara:
 - a. *Responsiveness, tangibles, reliability, interest* dengan cara membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik dan jelas berdasarkan kondisi yang ada maupun kesepakatan bersama seperti, personil dapur memiliki urutan sistim dalam penyajian makanan, memiliki shift yang jelas dalam menjaga kebersihan dapur, serta memiliki pembagian tugas yang jelas untuk masing-masing personil dapur.
 - b. *Emphaty, safety, professionalism* dengan cara memberikan pelatihan secara berkala guna memberikan standar yang serupa, serta melakukan review setiap bulan terhadap kinerja yang telah dilakukan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan *customer satisfaction* restoran Madame Chang.
2. Diharapkan agar karyawan pada restoran Madame Chang dapat meningkatkan *external service quality* dengan cara:
 - a. *Emphaty, reliability, responsiveness* dengan cara memberikan beberapa penghargaan pada pelayan terbaik sehingga memacu para pelayan untuk dapat melayani pelanggan dengan sebaik mungkin, serta para pelanggan juga ikut andil dalam berperan untuk memberikan penilaian pada pelayan dengan cara memberikan struk hasil belanja kepada pelayan yang dinilai melayani dengan baik.
 - b. *Organizational image, safety and choice* dengan cara restoran Madame Chang mendekor beberapa sudut ruangan mengikuti musim yang sedang berlangsung dan juga memiliki beberapa seragam pelayan yang menyesuaikan musim tersebut serta beberapa menu makanan dan minuman yang hanya tersedia pada musim tertentu.
 - c. *Product* dengan cara setiap makanan maupun minuman yang ingin disajikan pada pelanggan sebaiknya melalui proses SOP terlebih dahulu guna memberikan standar yang sama serta melakukan kontrol kualitas yang terjaga. Hal ini dilakukan guna meningkatkan *customer satisfaction* restoran Madame Chang.

DAFTAR REFERENSI

- Alsa, A. (2004). *Pendekatan kualitatif dan kuantitatif serta kombinasinya dalam penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ayodya, W. (2007). *Kursus singkat usaha rumah makan laris manis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bouranta, N., Chitiris, L. & Paravantis, J. (2009) The relationship between internal and external service

quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 275–293 .

- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hariyanto, K. 2011. Analisa pengaruh service quality, food quality, dan perceived value terhadap customer loyalty konsumen resataurant Boncafe Manyar Kertoardjo Surabaya dengan customer satisfaction sebagai variable intervening. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 1(3), 275–290.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Onwuegbuzie, A. J., & Leech, N. L. (2007). Sampling desain in qualitative research: making the sampling process more public. *The Qualitative Report*, 12, 238 – 254
- Putri, L.A. 2013. Kualitas pelayanan pada restoran khas melayu Pondok Yurika Pekanbaru. *Jurnal.EMBA*, 1 (14), ISSN 2303–1174
- Putro, S. W., Samuel, H., & Brahmana, R. K. M. R. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2 (1), 1–9
- Ramdan, A. M. (2008). *Hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo
- Salim, W., & Subagio, H. (2013). Analisa pengaruh service quality terhadap customer satisfaction rempah indonesia restaurant. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–9
- Silalahi, U. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Soekresno. (2000). *Management food and beverage, service hotel*. Jakarta: PT Gramedia.
- Solichin, I. A., Kantun, S., & Suyadi, B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan restoran Quick Chicken. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 11(1).
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2015). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran yung ho Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–10
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surapranata, H. & Iskandar, B. P. (2013). Evaluation of customer satisfaction using service quality dimension at D'Seuhah Da Lada restaurant. *Journal of business and management*, 2(1), 14–28.
- Utami, I., Ayu I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan restoran Baruna Sanur. *Jurnal Universitas Udayana*, 4(7).
- Winanda, A. P., & Sriyanto. (2010). Analisis kualitas pelayanan restoran cepat saji dengan metode servqual dan ipa pada restoran olive fried chicken. *Jurnal Universitas Diponegoro*, 12 (2).