

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DOMINO'S PIZZA CABANG PONDOK GEDE

Rochayati Febriarhamadini, E-mail: rhamadhini@gmail.com
Institut Bisnis dan Multimedia ASMI
Aristarkus Didimus Rmpak. Email: dimurumpak@gmail.com
Dosen Institut Bisnis dan Multimedia ASMI

Abstract

The aim of this research as a whole to know the description of quality service services to customer satisfaction at Domino's Pizza branch of Pondok Gede. The quality of service provided is aimed at fulfilling the needs and desires of the customers who use it and by providing and serving in the right way. Customer satisfaction is the level of feeling after comparing performance or perceived results to its expectation. This research methodology used descriptive STATISITK regarding service quality and customer satisfaction as well as inferential statistics for analysis of correlation coefficient, linear regression analysis with primary data source through dissemination of kuesioener to customers Domino's Pizza branch of Pondok Gede. The last conclusion on the quality description of service services at Domino's Pizza Pondok Gede branch is excellent and the level of customer satisfaction is good. While the quality of service to customer satisfaction in Domino's Pizza branch Pondok Gede obtained positive correlation analysis results with a strong connection where the hypothesis testing obtained H_0 rejected results and H_a acceptable so that it can drawn conclusion that there is a significant influence between quality service services towards customer satisfaction at Domino's Pizza branch of Pondok Gede.

Keywords: Quality, Service, Customer, Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini secara keseluruhan untuk mengetahui deskripsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede. Kualitas pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menggunakannya serta dengan memberikan dan melayani dengan cara yang tepat. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Metodologi penelitian ini yang digunakan statistik deskriptif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta statistik inferensial untuk analisis koefisien korelasi, analisis regresi linier dengan sumber data primer lewat penyebaran kuesioener kepada pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede. Kesimpulan terakhir mengenai deskripsi kualitas pelayanan jasa di Domino's Pizza Cabang Pondok Gede adalah sangat baik dan tingkat kepuasan pelanggan adalah baik. Sedangkan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede



diperoleh hasil analisis korelasi yang positif dengan hubungan yang kuat dimana pengujian hipotesis diperoleh hasil H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan, kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan loyalitas pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal menjadi tantangan bagi pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih makanan sesuai dengan harapannya. Ini bukan hal yang mudah, mengingat banyak perubahan dapat terjadi setiap saat pada diri pelanggan. Maka perusahaan harus mampu melakukan inovasi dan strategi yang baik.

Pelanggan sering kali tidak loyal karena salah satu sebab, misalnya karena kualitas pelayanan yang buruk atau kualitas yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan dalam restoran sangat dituntut untuk ditingkatkan dengan tujuan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dengan niat merekomendasikan kepada sanak saudaranya.

Beberapa restoran fastfood berupaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas melalui beberapa cara misalnya mendesain sajian menu yang menarik dan berbeda dengan pesaing, menciptakan atmosfer yang menjamin kenyamanan pengunjung, menjaga kebersihan, cara penyajian makanan yang baik, menetapkan harga yang sesuai, menciptakan kesan ramah melalui pelayanan karyawan, memperhatikan kebutuhan pelanggan dan mendesain interior yang menarik, tetapi tidak hanya itu saja di jaman internet sekarang ini beberapa restoran fastfood memberikan kemudahan pelayanan dengan cara pemesanan via online atau delivery, pelanggan tidak harus keluar rumah untuk membeli makanan yang diinginkan. Restoran fastfood yang menyediakan pemesanan via online atau delivery salah satunya adalah Domino's Pizza.

Persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan segera tersisih dari lingkungan pasar. Sebaliknya, persaingan akan semakin dimenangkan oleh perusahaan yang inovatif dan kreatif dalam pengelolaan bisnisnya serta perusahaan yang berhasil memuaskan pelanggan mereka. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk tersebut, yang pada akhirnya membuat perusahaan tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis juga harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan konsumen.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan penulisan skripsi yang diberi judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede".

Berdasarkan latar belakang masalah dan judul, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede?

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini yang digunakan statistik deskriptif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta statistik inferensial untuk analisis koefisien korelasi, analisis regresi linier dengan sumber data primer lewat penyebaran kuesioner kepada pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh serta hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yang merupakan serangkaian data hasil survey atau pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk angka - angka. Berdasarkan dari pokok rumusan masalah dan landasan teori, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede

Ha : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede

Hasil dan Pembahasan

Uji Reliabilitas dan Validitas

Suatu instrument pengukuran (misalnya kuesioner) dikatakan reliabel bila memberikan hasil skor yang konsisten pada pengukuran, tetapi suatu pengukuran tidak bisa dikatakan valid bila tidak reliabel. Hal ini berarti reliabilitas merupakan prasyarat mutlak tapi tidak cukup untuk validitas (Stanislaus S. Uyanto, 2009).

1. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Menurut Nunnally seperti yang dikutip oleh Imam Ghazali (2009) bahwa untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) dimana suatu konstruk atau konsep variabel dikatakan reliabel jika memberikan minimal nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Melalui Output SPSS mengenai Reliability Statistics pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* = 0,870 yang berarti lebih dari 0,60 yang dipersyaratkan atau layak (*Reliability*). Sedangkan bila mengacu pada Tabel 4.8 *Item Total Statistics* pada kolom *Cronbrach's Alpha if Item Deleted* terlihat semua indikator (px1 sampai px10) mempunyai nilai lebih dari 0,60 dari yang dipersyaratkan, sehingga indikator layak atau reliability.

Tabel 1
 Uji Reabilitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
px1	37,60	17,871	,622	,856
px2	37,60	16,583	,651	,852
px3	37,57	16,656	,679	,850
px4	37,68	16,762	,561	,860
px5	37,45	17,777	,528	,862
px6	37,80	16,807	,515	,865
px7	37,57	16,962	,618	,855
px8	37,67	17,209	,595	,856

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
px9	37,72	17,562	,479	,866
px10	37,55	17,065	,689	,850

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

2. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan dari output SPSS 20 pada Tabel 2 yaitu mengenai *Reliability Statistics* dapat diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,884. *Cronbach's Alpha* sebesar 0,884 tentu lebih besar dari yang dipersyaratkan yaitu 0,60 sehingga instrumen penilaian pada instrument tingkat kepuasan pelanggan adalah handal atau reliabel. Sedangkan bila mengacu pada Tabel 4.9 *Item Total Statistics* pada kolom *Cronbrach's Alpha if Item Deleted* terlihat semua indikator (py1 sampai py10) mempunyai nilai lebih dari 0,60 dari yang dipersyaratkan, sehingga indikator layak atau reliability.

Tabel 2
Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,884	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
py1	34,85	25,452	,595	,875
py2	34,92	24,383	,665	,869
py3	34,87	23,812	,659	,869
py4	34,88	23,461	,658	,869
py5	35,00	21,763	,746	,862
py6	34,95	24,794	,526	,879
py7	34,87	24,456	,633	,871
py8	34,70	25,027	,596	,874
py9	34,90	25,176	,578	,875
py10	35,12	25,054	,518	,880

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jasa

Valid atau validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Sofian Yamin & Herry Kurniawan (2009).

Tabel 2
Uji Validitas Peelayanan

Correlations												
		px1	px2	px3	px4	px5	px6	px7	px8	px9	px10	Total nilai px
px1	Pearson Correlation	1	,586**	,548**	,329*	,479**	,411**	,353**	,375**	,237	,549**	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,010	,000	,001	,006	,003	,069	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px2	Pearson Correlation	,586**	1	,576**	,302*	,466**	,358**	,398**	,456**	,378**	,558**	,736**

Correlations												
		px1	px2	px3	px4	px5	px6	px7	px8	px9	px10	Total nilai px
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,019	,000	,005	,002	,000	,003	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px3	Pearson Correlation	,548**	,576**	1	,508**	,420**	,251	,401**	,586**	,392**	,524**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,053	,001	,000	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px4	Pearson Correlation	,329*	,302*	,508**	1	,278*	,388**	,574**	,448**	,237	,417**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,010	,019	,000		,032	,002	,000	,000	,068	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px5	Pearson Correlation	,479**	,466**	,420**	,278*	1	,314*	,295*	,310*	,251	,548**	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,032		,015	,022	,016	,053	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px6	Pearson Correlation	,411**	,358**	,251	,388**	,314*	1	,471**	,260*	,364**	,422**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,053	,002	,015		,000	,045	,004	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px7	Pearson Correlation	,353**	,398**	,401**	,574**	,295*	,471**	1	,431**	,392**	,441**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,001	,000	,022	,000		,001	,002	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px8	Pearson Correlation	,375**	,456**	,586**	,448**	,310*	,260*	,431**	1	,387**	,434**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,016	,045	,001		,002	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px9	Pearson Correlation	,237	,378**	,392**	,237	,251	,364**	,392**	,387**	1	,355**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,069	,003	,002	,068	,053	,004	,002	,002		,005	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
px10	Pearson Correlation	,549**	,558**	,524**	,417**	,548**	,422**	,441**	,434**	,355**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,001	,005		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total nilai px	Pearson Correlation	,689**	,736**	,755**	,670**	,620**	,638**	,705**	,683**	,592**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS 20 seperti yang terlihat pada Tabel 3 mengenai validitas pelayanan jasa terlihat bahwa nilai total korelasi antara masing – masing indikator terhadap skor konstruk atau konsep, dengan melihat *pearson correlation* menunjukkan hasil yang signifikan untuk

seluruh indikator (px1 sampai dengan px10), menunjukkan hasil signifikan pada taraf kepercayaan 99% atau *significant at the 0.01 level (2-tailed)*.

4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tampilan *output* SPSS 20 terlihat pada Tabel 4.11 validitas kepuasan pelanggan bahwa nilai total korelasi antara masing – masing indikator (py1 sampai dengan py10) terhadap skor konstruk atau konsep menunjukkan hasil yang signifikan pada taraf kepercayaan 99% atau *significant at the 0.01 level (2-tailed)*.

Tabel 4
Uji Validitas Pelayanan

Correlations												
		py1	py2	py3	py4	py5	py6	py7	py8	py9	py10	Total nilai py
py1	Pearson Correlation	1	,534**	,452**	,361**	,542**	,442**	,491**	,397**	,291*	,265*	,668**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,005	,000	,000	,000	,002	,024	,041	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py2	Pearson Correlation	,534**	1	,502**	,633**	,548**	,310*	,514**	,392**	,443**	,313*	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,016	,000	,002	,000	,015	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py3	Pearson Correlation	,452**	,502**	1	,574**	,568**	,342**	,411**	,464**	,407**	,415**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,007	,001	,000	,001	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py4	Pearson Correlation	,361**	,633**	,574**	1	,551**	,343**	,386**	,525**	,409**	,358**	,743**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000		,000	,007	,002	,000	,001	,005	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py5	Pearson Correlation	,542**	,548**	,568**	,551**	1	,399**	,618**	,664**	,382**	,390**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,002	,000	,000	,003	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py6	Pearson Correlation	,442**	,310*	,342**	,343**	,399**	1	,457**	,206	,482**	,426**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016	,007	,007	,002		,000	,114	,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py7	Pearson Correlation	,491**	,514**	,411**	,386**	,618**	,457**	1	,472**	,311*	,334**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,000	,000		,000	,016	,009	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py8	Pearson Correlation	,397**	,392**	,464**	,525**	,664**	,206	,472**	1	,373**	,241	,675**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000	,000	,114	,000		,003	,063	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py9	Pearson Correlation	,291*	,443**	,407**	,409**	,382**	,482**	,311*	,373**	1	,592**	,660**
	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,001	,001	,003	,000	,016	,003		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
py10	Pearson Correlation	,265*	,313*	,415**	,358**	,390**	,426**	,334**	,241	,592**	1	,618**

Correlations												
		py1	py2	py3	py4	py5	py6	py7	py8	py9	py10	Total nilai py
	Sig. (2-tailed)	,041	,015	,001	,005	,002	,001	,009	,063	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total nilai py	Pearson Correlation	,668**	,736**	,739**	,743**	,822**	,629**	,712**	,675**	,660**	,618**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil olah data menggunakan software SPSS 20 mengenai statistic deskriptif variabel pelayanan pada pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede. Dimana dalam penelitian ini penulis telah membagikan kuesioner terlebih dahulu kepada 60 responden (N) dengan bobot jawaban menyesuaikan pada pertanyaan dalam kuesioner, seperti yang terlihat pada Tabel 5.

Tabel 5
 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Rata-rata (Mean)	Deskripsi
0,00 – 0,99	Sangat Tidak Baik
1,00 – 1,99	Tidak Baik
2,00 – 2,99	Ragu-ragu
3,00 – 3,99	Baik
4,00 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

Dengan demikian, berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan statistif deskriptif yang ada pada variabel kualitas pelayanan jasa , bahwa setiap indicator (px1 sampai dengan px10) dengan jumlah responden (N) 60 orang, dapat dilihat pada kolom minimum bahwa yang mempunyai nilai minimum 2 adalah px 6 sedangkan yang tersisa mempunyai nilai minimum 3. Pada kolom maximum, masing – masing indicator dari px1 sampai px10 mempunyai nilai maximum yang sama yaitu 5. Sedangkan pada kolom mean dari indikator px1 hingga px10 memiliki variasi nilai pada kisaran 4,00 sampai dengan 4.35.

Tabel 6
 Kualitas Pelayanan Jasa

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
px1	60	3	5	4,20
px2	60	3	5	4,20
px3	60	3	5	4,23
px4	60	3	5	4,12
px5	60	3	5	4,35
px6	60	2	5	4,00

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
px7	60	3	5	4,23
px8	60	3	5	4,13
px9	60	3	5	4,08
px10	60	3	5	4,25
Total nilai px	60	33	50	41,80
Valid N (listwise)	60			

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

Dengan demikian, jika mengacu pada tabel 4.6 maka dapat disimpulkan nilai rata – rata tiap indikator adalah sangat baik. Demikian pula, total nilai mean keseluruhan ($41,80/10 = 4,18$) yaitu memiliki nilai rata – rata sangat baik.

Melalui metode yang serupa dapat diberikan penjelasan statistic deskriptif yang ada pada variabel pelayanan dari 60 responden (N) terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat ditarik kesimpulan pada setiap indikator pertanyaan yang ada.

Berdasarkan data pada Tabel 7 dapat dinyatakan bahwa pada semua indikator variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (py1 sampai py10) memiliki nilai minimum berada pada kisaran antara 2 dan 3, untuk yang memiliki nilai minimum 2 terdapat pada py2, py3, py4, py5, py6, dan py10 dan sisanya memiliki nilai minimum 3 (py1, py7, py8, dan py9). Sementara itu nilai maximum memiliki nilai 5 pada setiap indikatornya. Pada kolom mean dari py1 hingga py10 terdapat variasi nilai yang berkisar dari 3,67 sampai dengan 4,08 yang apabila mengacu pada Tabel 4.7 dapat dinyatakan dengan baik hingga sangat baik. Demikian pula, total nilai rata - rata keseluruhan ($38,78/10 = 3.878$) yaitu memiliki nilai rata – rata “Baik”

Tabel 7
Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
py1	60	3	5	3,93
py2	60	2	5	3,87
py3	60	2	5	3,92
py4	60	2	5	3,90
py5	60	2	5	3,78
py6	60	2	5	3,83
py7	60	3	5	3,92
py8	60	3	5	4,08
py9	60	3	5	3,88
py10	60	2	5	3,67
Total nilai py	60	29	50	38,78
Valid N (listwise)	60			

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS22

Uji Regresi

Domino's Pizza adalah perusahaan waralaba internasional yang menjual pizza dengan sistem pesan antar. Kantor pusatnya terletak di pinggir kota Ann Arbor, Michigan, Amerika Serikat. Perusahaan ini didirikan tahun 1960 oleh Tom Monaghan dan James Monaghan dengan nama Dominick's, akan tetapi setelah Tom Monaghan menjadi pemilik tunggal Dominick's berganti nama menjadi Domino's Pizza hingga saat ini. Hingga tahun 2006, Domino's Pizza memiliki hampir dari 8.000 pusat antar layanan (gerai) yang dimiliki pihak perusahaan dan pemilik waralaba di lebih dari 54

negara (Wikipedia Indonesia, 2015). Domino's Pizza hadir di Indonesia pada tahun 2007 dengan 62 gerai yang tersebar di kota – kota besar di Indonesia yaitu daerah Jakarta, Bandung, Bogor, Bekasi, Depok, Tangerang dan Bali. Domino's Pizza di Indonesia bergabung dengan Mitra Adi Perkasa (MAP).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede menggunakan rumus *Pearson Correlation* dengan uji satu sisi (*Sig. (1-tailed)*) diperoleh angka 0,748 seperti yang terlihat di Tabel 8 Model Summary hal ini berarti besarnya koefisien korelasi yang diperoleh yaitu 0,748 yang menurut Sugiyono (2007) seperti yang dijelaskan pada Bab 3 bahwa pada interval korelasi 0,60 – 0,799 adalah memiliki hubungan yang positif dan kuat.

Jika nilai R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya

Tabel 8
Model Summary^b

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,748 ^a	,560	,552	3,645	,560	73,700	1	58	,000
a. Predictors: (Constant), Total nilai px									
b. Dependent Variable: Total nilai py									

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS 20

Nilai R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Pada Tabel 1 *Model Summary^b* dapat diperoleh nilai R^2 (pada kolom *R Square*) adalah 0,560. Koefesien determinasi dapat dihitung secara matematis dengan:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

maka dapat diketahui

$$Kd = 0,560 \times 100\% = 56\%$$

sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,560 atau sumbangan prosentase 56%. Dengan kata lain masih ada variabel sebesar 0,440 atau 44% yang turut berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan jasa.

Signifikan Hasil Regresi Hipotesis pada penelitian ini adalah

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasana pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede.

H_a : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede.

Dasar pengambilan keputusan didasarkan ada probabilitas dengan uji statistik menggunakan software SPSS 20 yang dilakukan dua sisi maka:

- Jika probabilitas (*Sig. F Change*) > 0,05 maka H_a diterima
- Jika probabilitas (*Sig. F Change*) < 0,05 maka H_0 ditolak

Hasil luaran (*output*) pengolahan data menggunakan program aplikasi SPSS 20 seperti diperlihatkan pada Tabel 1 *Model Summary^b* pada kolom *Sig. F Change* = 0,000 dan hal yang sama juga terlihat pada Tabel 2 *Coefficients^a* pada kolom *Sig.* dan pada baris Total nilai px bernilai = 0,000. Oleh karena nilai *Sig.* (0,000) lebih kecil dari nilai α (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 9
Coefficientsa

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,477	4,371		,338	,737
	Total nilai px	,892	,104	,748	8,585	,000

a. Dependent Variable: Total nilai py

Sumber: Data diolah penulis memakai SPSS 20

Untuk selanjutnya akan digunakan SPSS 20 untuk menghitung persamaan linear. Pada Tabel 9 *Coefficients* dapat dibuatkan persamaan linear sebagai berikut:

$$y = a + bx$$

dimana:

$$y = \text{Kepuasan Pelanggan}$$

$$x = \text{Pelayanan Jasa}$$

Jadi persamaan linearnya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,477 + 0,892x$$

Keterangan persamaan Linear tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai Konstanta sebesar 1,477 menyatakan bahwa bilamana tidak ada kualitas pelayanan jasa maka nilai tingkat kehandalan terhadap kepuasan pelanggan oleh pelayan sebesar 1,477.

Nilai Koefisien Regresi sebesar 0,892 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) point pelayanan jasa maka akan menambah tingkat kehandalan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2,369 { $y = 1,477 + 0,892 * (1) = 2,369$ } demikian pula sebaliknya, pengurangan 1 (satu) poin pelayanan jasa maka akan mengurangi kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh pelayan 0,585 { $y = 1,477 + 0,892 * (-1) = 0,585$ }.

Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa Ilmu Administrasi sebagai bagian dari ilmu-ilmu sosial merupakan ilmu terapan, yaitu ilmu yang langsung mempunyai kaitan dan manfaat pada kegiatan manusia. Sebagai bagian dari ilmu-ilmu sosial Ilmu Administrasi berkembang pesat selaras dengan perkembangan dinamika kerjasama antar manusia yang makin kompleks. Kuatnya arus perkembangan studi dalam administrasi menciptakan berbagai bidang kajian yang pada perkembangan selanjutnya melahirkan spesialisasi pada disiplin ilmu tertentu.

Disiplin-disiplin ilmu yang muncul sebagai akibat dari arus studi administrasi, organisasi manajemen secara berkesinambungan menghasilkan disiplin-disiplin ilmu yang menjadi bagian dari ilmu administrasi, diantaranya, Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis, dan Ilmu Administrasi Internasional serta masih terus berkembang. Masing-masing disiplin mempunyai ciri-ciri sendiri dan melahirkan ruang lingkup studi yang baru. Ruang lingkup studi administrasi mencakup berbagai aspek yang didasarkan pada proses kerja sama.

Sondang (2010) mendeskripsikan terdapat Sembilan kajian yang termasuk dalam ruang lingkup studi administrasi yaitu: 1) Filsafat; 2) Administrasi; 3) Manajemen; 4) Kepemimpinan; 5) Human Relations; 6) Organisasi; 7) Administrasi Negara; 8) Administrasi Niaga; dan 9) Manusia.

Prajudi (1980) mengembangkan ruang lingkup studi administrasi yang didasarkan pada konsep kerja yang terdiri dari: 1) Manajemen; 2) Organisasi; 3) Komunikasi; 4) Kepegawaian; 5) Keuangan; 6) Perbekalan; 7) Hubungan masyarakat; dan 8) Tata Usaha.

Ruang lingkup Administrasi Niaga, meliputi: manusia, masyarakat, dan administrasi sebagai suatu interaksi sosial, pengertian sistem sebagai falsafah dasar bagi administrasi, tata usaha dan informatika, organisasi sebagai corak hidup manusia modern, manajemen dalam perspektif pertumbuhannya, pembuatan keputusan manajerial, perencanaan manajemen, pengawasan manajerial serta beberapa segi pelengkap administrasi dan bisnis. Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang terlibat di dalamnya.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisis dan pengolahan statistif deskriptif, dan statistik inferensial atau induktif yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari total 60 responden (N) yang merupakan pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede, jika dilihat dari segi gender maka mayoritas responden adalah wanita. Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas umur responden berada pada rentang umur 20 – 29 tahun yaitu 27 (45,0%) responden. Bila ditinjau dari segi waktu berkunjung maka mayoritas pengunjung diwaktu sore hari, selanjutnya bila dilihat dari pekerjaan responden yang datang ke Domino's Pizza Cabang Pondok Gede kebanyakan adalah pelajar/mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede yang memiliki 10 indikator pertanyaan secara statistik deskriptif diperoleh nilai rata-rata (mean) sebanyak 0,836 yang berarti para responden yang merupakan pelanggan Domino's Pizza Cabang Pondok Gede menilai bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa di Domino's Pizza Cabang Pondok Gede sudah sangat baik. Untuk uji reliabilitas secara keseluruhan indikator bernilai lebih besar dari Alpha Cronbach yang disyaratkan ($\alpha = 0,60$) yaitu 0,870 yang berarti reliabel. Sedangkan bila mengacu pada tabel Item-Total Statistics pada kolom Cronbach's Alpha secara keseluruhan indikator dalam variabel kualitas pelayanan jasa telah mencapai nilai yang dipersyaratkan yang berarti reliabel atau layak secara keseluruhan. Sedangkan uji validitas menunjukkan hasil bahwa nilai total korelasi untuk indikator px1 sampai dengan px10 terhadap skor konstruk atau konsep menunjukkan hasil yang signifikan untuk semua indikator dua sisi (2-tailed) dengan $\alpha = 0,01$.

Tingkat kepuasan pelanggan di Domino's Pizza Cabang Pondok Gede yang memiliki 10 indikator pertanyaan secara statistik deskriptif diperoleh nilai rata-rata (mean) sebanyak 0,775 yang berarti mempunyai pengaruh baik. Untuk uji reliabilitas, keseluruhan indikator bernilai jauh lebih besar dari Alpha Cronbach yang disyaratkan ($\alpha = 0,60$) yaitu 0,884 yang berarti seluruh indikator atau pertanyaan layak (reliabel). Demikian pula bila mengacu pada tabel Item-Total Statistics pada kolom Cronbach's Alpha secara keseluruhan indikator dalam variabel tingkat kepuasan pelanggan memiliki nilai yang lebih besar dari yang dipersyaratkan sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan indikator pada variabel ini adalah reliabel atau layak. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan hasil bahwa nilai total korelasi antara masing-masing indikator py1 sampai dengan py10 terhadap skor konstruk atau konsep menunjukkan hasil yang signifikan untuk semua indikator dua sisi (2-tailed) dengan $\alpha = 0,01$ yang berarti valid.

Pada kesimpulan terakhir mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Pondok Gede, diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,748 yang berarti arah korelasi positif dengan hubungan yang kuat. Dengan nilai $R^2 = 0,560$ (56%)

