**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Manajemen Pelayanan Yang Diberikan Oleh Restoran Bebek Sinjay Di Burneh Bangkalan**

Anilatus Zahroh1**,** Octaviana Arisinta **2,** Romiftahul Ulum3

Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Bangkalan

**🖂**Corresponding Author Email: [Anilatuszahroh123@gmail.com](mailto:anilatuszahroh123@gmail.com)

Author Email : [Octavianaarisinta4@yahoo.co.id](mailto:Octavianaarisinta4@yahoo.co.id)

|  |  |
| --- | --- |
| *Keywords:*  *Pelayanan, Customer Satisfaction, Service Quality, Service Management* | ***Abstract:***  *Bebek Sinjay Restaurant is one of the companies on Jl. Ketengan no.45 Burneh Bangkalan. Where the business is engaged in providing products (goods and services). This can cause business competition to be tighter and become a challenge for business actors because each company can beat new and old competitors. In providing satisfaction to consumers, the service at the Sinjay Duck Restaurant must serve the best and provide comfort to visiting consumers, this study aims to determine consumer satisfaction with the management of services provided by the Sinjay Duck Restaurant, the method that the researchers use in this study is descriptive qualitative, from the results of the analysis of this study it can be concluded that it is in a restaurant business to Developing good service quality then paying more attention to what is requested by consumers such as being on time, fast and responsive in service, and understanding complaints experienced by consumers so that employees can serve well and optimally.* |
| Kata kunci:  Pelayanan, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, manajemen pelayanana | **Abstrak:**  Rumah Makan Bebek Sinjay adalah salah satu perusahaan di Jl. Ketengan no.45 Burneh Bangkalan. Dimana usaha tersebut bergerak dalam penyediaan produk (barang dan jasa). Hal ini dapat menyebabkan persaingan bisnis menjadi lebih ketat dan menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku usaha karena setiap perusahaan dapat mengalahkan pesaing baru maupun lama. Dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, pelayanan di Sinjay Duck Restaurant harus melayani yang terbaik dan memberikan kenyamanan kepada konsumen yang berkunjung, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bebek Sinjay, metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dari hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam bisnis restoran untuk Mengembangkan yang baik Kualitas pelayanan kemudian lebih memperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, serta memahami keluhan yang dialami konsumen sehingga karyawan dapat melayani dengan baik dan optimal. |

**PENDAHULUAN**

Dalam perekonomian sekarang sebuah bisnis semakin banyak perusahaan berdiri dan bergerak baik dalam segi jasa maupun non jasa. Hal ini dapat menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut, setiap perusahaan harus dituntut mengalahkan para pesaing yang baru maupun yang sudah lama bergelut dalam bidangnya. Setiap saat perlu dilakukan pengamatan, perubahan, perbaikan, penambahan bahkan pengurangan berbagai aspek guna meningkatkan kualitas perusahaan agar bisa mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan. Termasuk perusahaan yang bergerak dibidang kuliner atau penyedia makanan seperti restoran. Perusahaan ini tidak luput dari kebutuhan evaluasi guna meningkatkan penjualan agar bisa mencapai angka yang diharapkan. Seperti yang kita ketahui, pangan merupakan kebutuhan primer pada manusia selain sandang dan papan. Berdasarkan kebutuhan inilah mendorong para pengusaha mau berbisnis dalam hal pangan, karena pangan merupakan hal yang paling utama yang dibutuhkan oleh manusia sehingga bisa dipastikan mampu memberikan kentungan yang baik dan prospek keberlangsungan usaha yang panjang. Perusahaan dapat merubah tujuannya bukan hanya mencari sebuah keuntungan dengan menekankan biaya operasionalnya. Perusahan harus bisa bangkit dengan mengubah pola pikir yang baru yaitu dengan menggunakan tolak ukur konsumen karena dapat menjadi daya saing sebuah perusahaan. Apabila harapan konsumen terlalu tinggi tetapi kualitas produk perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen akan mengakibatkan kekecewaan terhadap konsumen. Sebaliknya jika kinerja melebihi dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat. Karena harapan konsumen lebih cenderung meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada pasar yang tinggi tingkat persaingannya, upaya mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke tempat lain.

Mempertahankan konsumen berarti mengharapkan konsumen melalui pembelian ulang atas produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Konsumen melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan, untuk menciptakan pembelian ulang sudah tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini menunnjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada konsumen hanya dapat diperoleh kalau perusahaan tersebut memperhatikan apa yang diinginkan konsumen.

Banyak hal yang bisa kita gunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan salah satunya ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam penerapan bisnis apapun terutama dalam penyedia bisnis makanan. Kualitas pelayanan terhadap konsumen menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan akan sangat berpengaruh pada angka penjualan. Ketika konsumen ingin mendapatkan kepuasan dalam pelayanan, maka perusahaan harus mampu menyediakan berbagai kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Seperti definisi Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan konsumen adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan menurut Indrasari (2019:82) Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang ditunjukkan oleh konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima, ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Pentingnya kepuasan konsumen bagi pebisnis yaitu demi memepertahankan kelangsungan hidup suatu bisnis dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor yang mendukung terpenuhinya kepuasan konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen juah lebih luas dari hanya sekedar kualitas pelayanan. Menurut Citra (2020) kepuasan konsumen merupakan perasaan puas dengan yang diharapkan sesuai dengan keinginana konsumen sehingga menimbulkan perasaan senang. Respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa, sehingga konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan konsumen juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang ataupun bisnis jasa.

Ketatnya pesaing industri saat ini semakin banyaknya perusahaan bermunculan. Perusahaan yang banyak bermunculan ini mengurangi komiten perusahaan untuk menjaga kualitas yang diberikan kepada konsumen, semakin besar perusahaan orientasi tujuan berubah. Banyak perusahaan yang kurang memperhatikan dan cenderung mengabaikan sesuatu yang terpenting yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Menurut Zaenal dan Muhibudin (2015:80) manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan. Menurut Zikri dan Ikhsan (2022) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi menjadi pelanggan setia. Menurut Januar (2020) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan suatu motivasi terhadap pelanggan untuk menjalin sebuah hubungan yang kuat dengan penyediaan jasa. Hal ini perusahaan bisa dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan memiliki dampak loyalitas pada suatu perusahaan. dimana semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin bagus konsumen untuk kembali.

Berdasarkan *survey* beberapa orang yang telah mengunjungi tempat tersebut semakin berkurang, dapat diketahui bahwa sebagian konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di rumah makan tersebut. Mungkin karena para konsumen yang jarak lokasi rumahnya cukup jauh dari lokasi. Hal ini mengenai pelayanan yang kurang ramah, meja kelihatan kotor, waktu tunggu lama penyajian, fasilitas kurang lengkap dan berbagai hal lain. Karena tingkat pelayanannya mulai berkurang mengakibatkan tingkat kepuasan pengunjung menurun, sedangkan para pesaing semakin banyak. Konsumen direstoran bebek sinjay terjadi penurunan disebabkan banyak bermunculan restoran yang sejenis, sehingga pengunjung restoran bebek sinjay mengalami penurunan yang signifikan. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyebab turunnya jumlah pengunjung yang dating ke restoran bebek sinjay karena kualitas pelayanan yang menurun sehingga banyak pengunjung yang merasa tidak terpuaskan. Dikarenakan parkir yang kurang luas, pelayanan lambat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di restoran bebek sinjay di Burneh Bangkalan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaaat bagi restoran Bebek Sinjay cabang Bangkalan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menyelesaikan yang di hadapi, terutama mengenai tingkat kepuasan pelanggan melalui pelayanan. Serta bermanfaat bagi peneliti lain Ketika membutuhkan referensi khususnya dibidang bisnis dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan. bermanfaaat bagi restoran Bebek Sinjay cabang Bangkalan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menyelesaikan yang di hadapi, terutama mengenai tingkat kepuasan pelanggan melalui pelayanan

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam 4 bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna *generalisai.* Deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, membenarkan dan menjawab masalah penelitian secara rinci dengan mempelajari sebanyak mungkin tentang individu, kelompok atau peristiwa. Dalam penelitian dan hasil penulisan berupa kalimat yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian ini dilakukan pada Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu: data primer dan data sekunder. 1. Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung untuk mendapatkan data secara langsung. Data primer dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan. 2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Sehingga sumber data yang didapat dalam penelitian ini berasal dari jurnal ilmiah tertulis dan dari sumber data pendukung lainnya.

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu: obsevasi, wawancara, dokumentasi. Observasi merupakan pengumpulan data, yang dimana peneliti mengamati langsung kejadian yang terjadi di restoran bebek sinjay. Wawancara merupakan sebuah proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian melalui wawancara terstruktur kepada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan cara surat menyurat kepada responden. Dalam melakukan wawancara , pemgumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaa tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengab wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya setiap pewawancara mempunyai keterampilan yang sama. Kemudian hasil jawaban responden dikumpukan mejadi satu untuk direkap. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data pendukung dalam penelitian, antara lain; profil restoran, sejarah restoran, struktur organisasi, visi dan misi restoran di bebek sinjay dan sebagainya. Dokumentasi adalah aktivitas atau proses yang sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian dan penyediaan dokumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

Teknik analisis data yang dilakukan terdiri dari 3 tahap yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono 2016).

Reduksi data adalah cara mereduksi data dengan seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Dengan reduksi, peneliti dapat merangkum, memilih hal-hal penting, mencari tema dan temanya. Dengan data yang telah direduksi oleh peneliti maka memberikan gambaran yang jelas, serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan. Reduksi dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan aspek-aspek tertentu

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. Serta yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data, dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Penarikan kesimpulan merupakan dimana peneliti menyimpulkan data berdasarkan data yang telah diakui berdasarkan fakta kebenaran yang merupakan bagian terakhir dari jawaban atas pertanyaan dari masalah tersebut. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil observasi, Industri pariwisata merupakan salah satu industry yang wajib dikembangkan oleh sutu daerah/negara karena industry ini sudah terbukti mampu menambah devisa negara secara signifikan serta mampu menarik wisatawan domestic maupun mancanegara. Seperti wisata pasti mempunyai atraksi wisata yang menarik pengunjung, salah satunya adalah gastronomi. Gastronomi atau bisa disebut wisata kuliner merupakan suatu hal yang benar-benar tidak bisa dipisahkan dengan aspek parwisata, setiap pengunjung atau wisatawan pasti ingin mencicipi sebuah kuliner atau makanan khas daerah yang sedang dikunjungi. Madura memiliki berbagai macam makanan khas daerah yang memiliki cita rasa yang bergam. Salah satunya bebek sinjay yang berada di Jalan Raya Ketengan No.45 Tonjung Burneh Bangkalan Madura. Bebek sinjay ini merupakan bebek goreng memiliki ciri khas gorengan sangat matang namun dagingnya sangat empuk dan gurih serta rempah-rempah yang meresap didagingnya, kemudian untuk penambah citarasa bebek sinjay ini dihidangkan dengan sambal pencit yang segar dan pedas.

Pada awalnya bebek sinjay ini hanyalah sebuah warung dipinggir jalan biasa. Warung ini dibuka sejak tahun 2002. Seiring berjalannya waktu bebek sinjay ini mulai terkenal dan mulai ramai pengunjung dari luar daerah madura. Hj. Muslihah ini merupakan pendiri rumah makan bebek sinjay. Sesuai dengan nama rumah makan menyajikan makanan utama yaitu bebek goreng. Namun saat ini rumah makan bebek sinjay menyajikan bebek goreng dan ayam goreng yang dimana perharinya bisa menghabiskan sekitar 500 ekor. Uniknya dari bebek sinjay ini adalah penyajiannya yang disajikan dengan nasi ditambah kremesan, sepotong timun dan sambah pencit yang rasanya pedas. Secara keseluruhan pelayanan dirumah bebek sinjay ini sudah lumayan efisien, namun kekurangan dari bebek sinjay ini adalah kurangnya pramusaji. Dikarenakan tempatnya yang luas namun dengan pramusaji yang minim jadi pembeli harus bersabar menunggu pramusaji membersihkan meja. Pemesanan di bebek sinjay ini ada beberapa rutenya, yaitu :

1. Pembeli harus mengantri di loket pemesanan. Diloket ini kita menyebutkan apa yang dipesan, porsi serta makanan ditempat atau di bungkus.
2. Membawa nota pesanan ke loket dan pembeli harus menunggu sampai dipangggil sesuai dengan nomor tercatat dinota pemesanan. Setelah mengambil pesanan nota akan disobek dengan petugas penjaga. Kemudian pembeli menukarkan sobekan nota tersebut untuk mengambil minuman diloket minuman, kemudian untuk makanan yang dibungkus pembeli harus ke loket take away.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan Restoran Bebek Sinjay saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Indarsari (2019:65) yaitu sebagai berikut : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka didapati sebagai berikut:

**Table 3.1 data hasil penelitian**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indikator** | **Hasil penelitian** |
| Kehandalan | Dari pelayanan yang diberikan restoran bebek sinjay memiliki standar pelayanan yang jelas kepada konsumen serta karyawan mampu dan handal dalam memberikan pelayanannya, namun ada beberapa yang kurang dalam melayani |
| Daya tanggap | Karyawan dapat memberikan respon kepada konsumen dalam membantu dan meberikan pelayanan dengan cepat serta menanggapi permintaan konsumen dan keluhan ketika dihari libur, serta ada kosumen yang belum puas dengan pelayanan dihari libur |
| Jaminan | Masih ada beberapa karyawan yang belom mencerminkan ketaatan dan kepatuhan mengenai pelayanan dengan tepat waktu |
| Empati | Karyawan bebek sinjay bisa mengatur perasaannya Ketika melayani konsumen |
| Bukti fisik | Penampilan dari karyawan bersih, rapi dan santai. Restoran bebek sinjay memiliki seragam khusus untuk karyawannya sehingga penampilannya kompak didepan konsumen, serta memiliki fasilitas yang bagus |

*Sumber: data primer (2023)*

Hasil dan pembahasan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan konsumen dalam sebuah usaha direstoran dari segi mepertahankan kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih meperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, memahami keluhan yang dialami konsumen maka seorang karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Menurut Indrasari (2019:82), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu lama. Menurut Indrasari (2019:57) menyatakan pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku karyawan adalah tindakan karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain sedangkan tolak ukur pelayanan yang baik yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Arman syah (2021:12) menyatakan bahwa presepsi kualitas pelayanan merupakan suatu cermin dari kebutuhan dan keinginan konsumen akan suatu produk atau jasa. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi. Pelayanan kepada konsumen bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan hubungan psikologis atara produsen dan konsumen serta memantau berbagai keluhan konsumen. Persaingan yang semkin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibatt dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan pengenalan kepada pemenuhan kepuasan konsumen sebagai tugas utama. Pelayanan kepada konsumen bukan sekedar keunggulan kompetitif. Semakin banyak restoran maka pelayanan terhadap konsumen merupakan ujung tombak yang membuat suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Layanan merupakan standar baru dan konsumen menilai kinerja suatu perusahaan dari layanannya.

Berdasarkan penelitian dari Putu Diah Asrida (2019) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap kulitas pelayanan. Penelitian ini juga dikatakan sebagai penelitian *Ekspost Pasto*, dengan pengujian Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

**Table 4.2 Profil Responden**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama | Jenis kelamin | usia | Alamat | pendidikan | Pekerjaan |
| 1 | Didi jo | L | 50 | Surabaya | S1 | Pegawai swasta |
| 2 | Camelia mumaizah | P | 22 | Bangkalan | S1 | Mahasiswa |
| 3 | Zainia | P | 22 | Bangkalan | S1 | Mahasiswa |
| 4 | Irvan andi | L | 24 | Bangkalan | S1 | Mahasiswa |
| 5 | Juhairiyah | P | 50 | Bangkalan | Lainnya | Wirausaha |
| 6 | Nurul laila | P | 25 | Bangkalan | S1 | PNS |
| 7 | Himiyatul | P | 56 | Lainnya | S1 | PNS |
| 8 | Hasan besri | L | 23 | Bangkalan | S1 | Mahasiswa |
| 9 | Rifqi | L | 25 | Bangkalan | SMU | Pegawai swasta |
| 10 | Fadilatul akmalia | P | 22 | Bangkalan | S1 | Mahasiswa |

Sumber : Data diolah Peneliti, 2022

**PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yaitu kurang maksimal dalam melayani terutama dihari libur, dan masih ada karyawan yang kurang patuh dengan ketaatan restoran. jadi dalam sebuah usaha direstoran untuk kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih meperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, serta memahami keluhan yang dialami oleh konsumen agar karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Disarankan bagi restoran tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, agar kepuasan konsumen terhadap pelayanan semakin bertambah puas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arman Syah.ST., MM. 2021. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. ed. MM Tri Putrsnto, Agung. ST.

Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh kepercayaan & kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.* BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam.

Diah Asrida, Putu. 2019. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Swalayan Ayu Nadi Panjer.” *pendidikan*.

Dr. H. Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M. S. (2015). *Manajamen pelayanan publik.* Bandung: CV Pustaka Setia

Ida Wibowati, Januar. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” file:///C:/Users/Anil/Downloads/348-Article Text-685-1-10-20210318.pdf.

Lexy J Meleong 2017. Metode Penelitian*Kuantitatif,*Kualitatif*, dan R&D.* Bandung

Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya.

Rahmah, Citra Anita. 2020. “, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan” *Jurnal Manajemen Tools* 12(2): 30–44.

Sugiyono 2016. Metode Penelitian*Kuantitatif,*Kualitatif*, dan R&D.* Bandung : Alphabet

Sugiyono 2019. Metode Penelitian*Kuantitatif,*Kualitatif*, dan R&D.* Bandung : Alphabet

Zukhri Ahmad universitas islam negeri sumatra. 2022. “*Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.*” file:///C:/Users/Anil/Downloads/3280-Article Text-5581-1-10-20220420.pdf.