

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS MAKANAN, KUALITAS  
PELAYANAN, TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI 2 RESTORAN

“AYAM “



NAMA : PUTRI GUSTIN HAFIZHA

NIM : 09040581822001

PRODI : TKJ3

DOSEN PEMBIMBING : DERRIS STIAWAN, M.T., PH.D.

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan, dan mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan pendekatan statistik. Populasi adalah pengunjung 2 Restoran “Ayam ”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat berkunjung kembali di 2 Restoran yaitu “Ayam Geprek Benu dan “Ayam Asix” Palembang .Makanan sebagai faktor yang sangat penting bagi kehidupan manusia harus memenuhi cita rasa yang enak dan penampilan yang menarik agar memenuhi kebutuhan konsumen. Setiap jasa boga harus dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berkembangnya industri jasa makanan menyebabkan adanya persaingan untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar memperoleh kepuasan. Selain kualitas makanan, kualitas pelayanan, Tempat, Menu Makanan dan Harga juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. penelitian ini adalah menganalisis Perbandingan 2 restoran “Ayam ” Kualitas Makanan, Harga, kualitas pelayanan dan Menu Makanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan akan berguna sebagai feedback untuk meningkatkan kinerja layanan mereka dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

**Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Harga, Tempat dan Menu Makanan**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dan begitu banyak usaha kreatif dan inovatif mengembangkan ide-ide mereka kedalam suatu bisnis yang menguntungkan. Ide ini bisa muncul dari beberapa usaha yang sudah ada bahkan usaha yang belum ada sebelumnya. Di Kota Palembang sudah banyak yang mengembangkan bisnis makanan, semua pelaku usaha bersaing mendapatkan kepercayaan konsumen bahwa produk makanan yang mereka tawarkan itu adalah produk makanan yang terbaik. Usaha yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat adalah usaha dan bisnis kuliner. Kualitas makanan menjadi hal yang sangat penting bagi kemajuan dan keberhasilan restaurant. Kualitas makanan merupakan hal terpenting dari keseluruhan kualitas yang di berikan dan di harapkan dapat membuat hubungan positif bagi kepuasan pelanggan. Manusia tidak akan terpisahkan dengan makanan karena itu adalah kebutuhan yang harus terpenuhi. Ketika masyarakat mengkonsumsi suatu makanan hal yang pertama di lihat adalah kualitas makanannya, apakah makanan tersebut layak atau tidak untuk di konsumsi. Kualitas produk yaitu kemampuan suatu produk dan ciri-ciri produk untuk memuaskan konsumen dan menjalankan fungsinya. Pengusaha di tuntut untuk memperhatikan kualitas produk yang mereka tawarkan kepada konsumen, karena ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas makanan yang baik akan membawa pengaruh yang baik juga untuk rumah makan. Menurut Song dan Perry dalam (Mulyono 2008) kualitas produk memiliki variabel berupa spesifikasi yang sesuai, kualitas yang dapat dipercaya dan kualitas yang tahan lama. Kualitas produk merupakan salah satu faktor untuk membentuk persepsi kepuasan konsumen. (Yunus, 2009) Kualitas pelayanan harus di fungsikan secara baik dan sesuai prosedur untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap rumah makan yang mereka kunjungi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang di dapatkan oleh konsumen sehingga konsumen dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang mereka dapatkan di suatu rumah makan. Bagi para pengusaha restaurant ataupun rumah makanan kunci yang kompetitif adalah dapat menyesuaikan dan memenuhi bahkan melebihi mutu

yang di inginkan oleh konsumen, apa bila suatu pelayanan yang di berikan itu baik dan sesuai harapan, maka konsumen akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan di rumah makan tersebut. Di pasar bisnis saat ini, bisaa di asumsikan bahwa untuk mendapatkan keuntungan yang banyak terletak pada 3 kualitas pelayanan yang tinggi dan memuaskan. Menurut Gronos dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto (2005 : 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Faizah, Suryoko, & Suryadi, 2013). Salah satu makanan yang berada di Kota Palembang yang terkenal dengan “Ayam Geprek” adalah menu lagi ngehits. Banyak orang penasaran dengan menu ini. Sebenarnya ayam geprek tidak berbeda dengan ayam goreng krispi. Ayam digoreng dengan bumbu dan dibalut dengan tepung bumbu tipis hingga kuning kecoklatan. Setelah digoreng ayamnya dipukul sedikit sehingga ayamnya jadi pecah atau penyot (dalam bahasa Jawa)kemudian dibubuhi sambal di atasnya. Memang dengan digeprek bumbu akan lebih meresap dalam daging ayam sehingga sangat lezat bila disantap, apalagi bila masih hangat.dengan cita rasa yang enak ini adalah “**Ayam Geprek Benu**” merupakan sebuah waralaba Ayam Geprek makanan cepat siap saji yang Milik aktor Ruben Onsu yang selaku CEO PT Onsu Pangan Perkasa (OPP) yang didirikan pada Tanggal 17 April 2017.

Pada Desember 2018, waralaba tersebut memiliki 110 gerai di seluruh Indonesia dan mempekerjakan 3.500 karyawan. Sedangkan bisnis “**Ayam Asix**” adalah makanan cepat siap saji juga yang Miliki oleh artis Anang Dan Ashanty ayamocol Asix,” itu katanya meluncurkan usaha barunya tersebut, Sabtu 14 Juli 2018. Kedua Restoran tersebut sama –sama dimiliki oleh Artis yang Terkenal di Indonesia.

Kedua menu Restoran yang berbeda dengan cita rasa yang sama enaknyanya. Selain menarik untuk di teliti karena banyak konsumen yang berdatangan untuk membeli, Restoran ini juga dapat bertahan dari tahun ke tahun dan tetap menjaga cita rasa makanan dan memberikan beberapa, walaupun dalam proses pembelianya kadang harus antri menunggu konsumen atau pelanggan yang sedang makan di tempat, karena kehabisan tempat duduk. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ANALIS PERBANDINGAN KUALITAS MAKANAN ,KUALITAS PELAYANAN,TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI 2 RESTORAN ”AYAM”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis sekarang ini. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas layanannya dalam usahanya untuk memenuhi harapan dan memuaskan para pelanggannya. Dengan kepuasan yang maksimal diharapkan pelanggan akan menjadi setia terhadap produk dan layanan yang dipasarkannya.

## **BATASAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini diadakan pembatasan masalah yang meliputi:

1. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas makanan, kualitas pelayanan,tempat dan harga.
2. Variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan niat berkunjung kembali.

3. Sampel penelitian terbatas hanya pelanggan 2 Restoran “Ayam Geprek Benu dan “Ayam Asix”

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Faktor yang mempengaruhi niat kunjungan kembali adalah kepuasan pelanggan.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas makanan, kualitas layanan, lingkungan fisik ,pilihan makanan dan harga.

### **RUMUSAN MASALAH**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap Rasa,kualitas layanan, Harga ,Peminat Makanan dan Pilihan Makanan di “Ayam Geprek Benu dan “Ayam Asix” di Kota Palembang?

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian, yaitu:

3. Apakah ada pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ditetapkan empat tujuan penelitian yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian Penelitian dilaksanakan di Restoran “Ayam Geprek Benu” dan “Ayam Asix yang beralamat di Demang Lebar Daun, Kec Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatra Selatan, untuk Restoran “Ayan Asix” dan “ Ayam Geprek Benu” di Jl. MP. Mangkunegara No.9-1, Bukit Sangkal, Kec Kalidoni, Kota Palembang Sumatra Selatan 30163. Penelitian dilaksanakan Rabu 27 November 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat Rasa, kualitas layanan, Harga, Peminat dan Menu Makanan yang disampaikan oleh pelaku bisnis jasa makanan dan minuman yang ada di Kota Palembang kepada pelanggannya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai atribut secara mandiri, baik satu atau lebih, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan elemen lain. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung/ pelanggan restoran “Ayam Geprek Benu” dan “ Ayam Asix” yang ada di Kota Palembang. Mengingat tidak semua restoran yang ada di Kota Palembang mau berpartisipasi dalam penelitian ini serta adanya keterbatasan dana dan waktu, maka penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik convenience sampling dan quota sampling.

Kualitas layanan yang diukur dalam penelitian ini meliputi lima dimensi kualitas layanan yang terdiri. Secara keseluruhan rinciannya adalah sebagai berikut:

1. **kualitas makanan** adalah karakteristik **kualitas** dari **makanan** yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa.
2. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

### **3. Harga**

adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya. Dengan kata lain, harga adalah nilai suatu barang yang ditentukan oleh penjual. Ada juga yang mengatakan definisi harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada konsumen untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk (barang/ jasa) yang dibeli dari penjual atau produsen. Penggunaan istilah “harga” umumnya dipakai dalam kegiatan jual-beli suatu produk, baik itu barang maupun jasa. Harga jual ditentukan oleh penjual dan mengambil keuntungan dari harga tersebut, sedangkan konsumen mendapatkan kebutuhannya dengan membayar produk tersebut dengan harga yang ditentukan.

### **4. Pilihan Menu Makanan**

Konsep yang mencakupi jenis-jenis Makanan untuk lebih menarik konsumen membeli di restoran tersebut.

### **5. Tempat**

Tempat suatu restoran juga sangat berpengaruh untuk konsumen karena salah satu faktor pertama konsumen tertarik pada suatu tempat juga kenyamanan,kebersihan di tempat itu.

## **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat “Ayam Geprek Benu”**

Pada masa awal pendiriannya, waralaba tersebut sempat berebut nama merek dengan sebuah restoran yang juga bernama Benu yang merupakan singkatan dari Bengkel Susu, yang dimiliki oleh pengusaha Bandung bernama Jessy Handalim, Geprek Benu adalah restaurant ayam milik Ruben Onsu yang hadir pertama kali pada tanggal 17 April 2017. Dengan mengusung slogan "Harga Hemat Rasa Lezat". Saat ini sudah memiliki 100 outlet di seluruh Indonesia, Hongkong, Taiwan dan Amsterdam,Belanda dan memiliki karyawan sebanyak 3.500 (2018) 3.500 (2018). Restoran “Ayam Geprek Benu ” juga masuk di aplikasi go-food,Gojek dan Grab bahkan driver kerap mengantri panjang demi mengantar pesanan.

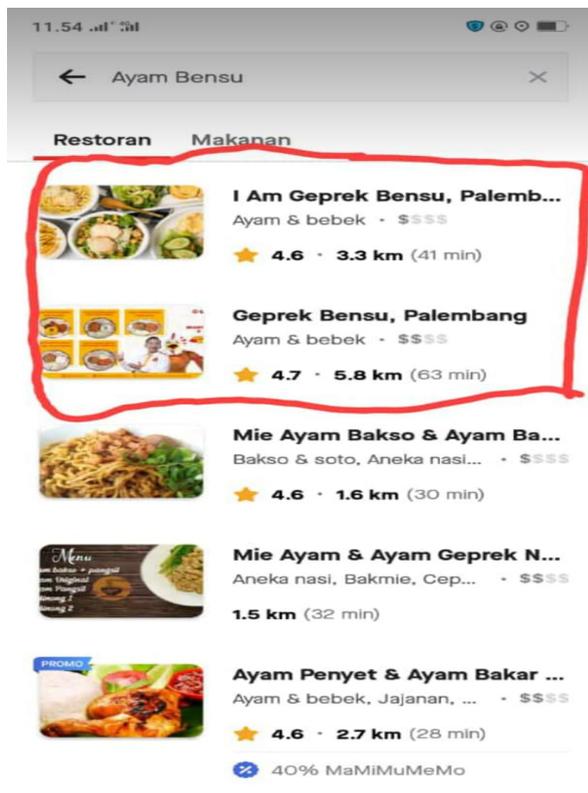
**Menu Makanan “Ayam Geprek Bensu”:**



MENU	
<b>MENU PAKET</b>	
	15rb
	20rb
	25rb
	15rb
	20rb
	20rb
<b>Menu Paket Mie</b>	
	17rb
	22rb
	27rb
	22rb
<b>GARPU</b> (Geprek Serba 5 Ribu)	
	12rb
	17rb
	22rb
	4rb
	5rb



**Restoran “Ayam Geprek Benu” juga sudah masuk di Aplikasi Gojek dan Grab Online**



**Cabang Restoran “Ayam Geprek Benu” di Indonesia:**

1. Jakarta
2. Pekalongan
3. Lamongan
4. Surabaya
5. Solo
6. Bali
7. Tangerang
8. Kalimantan
9. Sulawesi
10. Lombok
11. Sumatra Palembang,Lampung,Padang,Jambi,Pekan Baru,Medan,Bengkulu.

**Cabang “Ayam Geprek Benu” di Luar Negeri:**

1. Hongkong,
2. Taiwan
3. Amsterdam,Belanda

## **Resep dan cara membuat “Ayam Geprek Benu” yang Lezat**

Resep Ayam Geprek Benu – Siapa yang tidak suka daging ayam? Daging ayam menjadi salah satu menu yang banyak disukai. Selain enak cita rasanya, daging ayam juga bisa diolah menjadi berbagai menu atau sajian yang nikmat. Selain digoreng biasa atau dibuat opor, daging ayam bisa diolah menjadi ayam geprek. Menu yang satu ini kini sedang banyak diminati karena rasanya yang nikmat dengan cara penyajian yang unik. Salah satu menu ayam geprek yang populer yaitu ayam geprek Benu. Ayam geprek ini menawarkan aneka varian yang berbeda-beda dan tentunya banyak disukai oleh penggemarnya. Nah, untuk anda yang tidak memiliki kesempatan untuk membeli ayam geprek Benu karena tidak ada di daerah anda, maka untuk menikmatinya anda bisa mencoba membuatnya sendiri di rumah. Tambahkan keju pada menu ayam geprek akan membuat sajian ayam geprek semakin spesial dan nikmat.

**Resep dan Cara Membuat Ayam Geprek Benu** yang Lezat Sajian Main Course Masakan Indonesian  
Keyword Resep Ayam Geprek, Resep Ayam Geprek Benu Waktu Persiapan 20 menit, Waktu Memasak 40 menit. Total Waktu 1 jam Porsi 2 Kalori 402 kkal.

## **Bahan-bahan Bahan-Bahan yang Dibutuhkan Untuk Membuat Ayam Geprek Benu:**

### **- 1 buah fillet dada ayam**

- Bawang putih secukupnya
- Lada secukupnya
- Keju mozarella/keju cheddar
- 1 bungkus tepung bumbu fried chicken
- Garam secukupnya
- Cabe rawit secukupnya dan Bubuk bawang putih

## **Sejarah Singkat “Ayam Asix”**

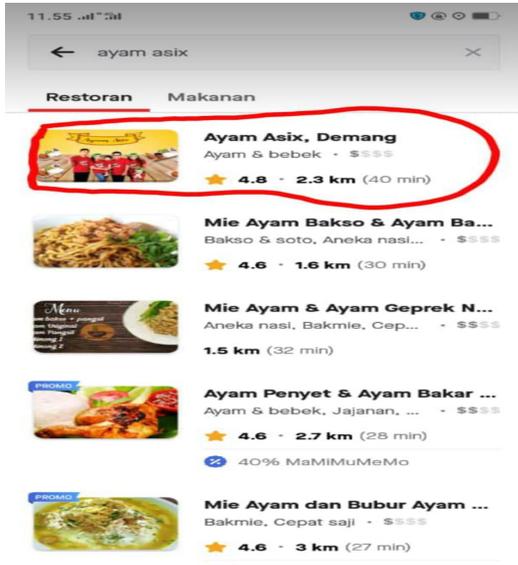
Keluarga musisi Anang Hermansyah kembali melebarkan sayapnya di industri kuliner. Setelah sukses dengan Kue Asix dan Dapur Asix, kini keluarga artis itu menjajal makanan siap saji yang diberi nama Ayam Asix. Berlokasi di kawasan Margonda Depok, Jawa Barat, restoran cepat saji yang didirikan oleh Anang itu nantinya bakal menjamur tidak hanya di Indonesia namun hingga ke Amerika. Istri Anang, Ashanty Shiddik Hasnoputro mengatakan, konsep dari restoran Keluarga Asix (Anang, Ashanti Aurel, Azriel, Arsy dan Arsy) ini ialah restoran cepat saji dengan menu andalannya, yaitu ayam goreng dengan sambal yang bervariasi dan memiliki ciri khas sambalocol. “Ide awalnya karena ayam crispy ini adalah kesukaan keluarga. Kami biasa beli di luar, akhirnya kenapa enggak bikin sendiri yang khas dengan Indonesia, yang bumbunya macam-macam. Akhirnya kami putus buka restoran cepat saji. Ayam

cocol Asix,” katanya saat meluncurkan usaha barunya tersebut, Sabtu 14 Juli 2018. Selain itu Restoran “Ayam Asix” juga masuk di aplikasi go-food,Gojek bahkan driver kerap mengantri panjang demi mengantar pesanan. Tentu saja, hal ini disadari Anang dan Ashanty oleh karenanya, ia pun menargetkan ekspansi pasar.

**Dan Menu Makanan “Ayam Asix” yaitu:**



## Restoran “Ayam Asix” sudah masuk di Aplikasi Gojek Online



### Cabang –Cabang Restoran “Ayam Asix”:

1. Jakarta
2. Depok
3. Cibitung
4. Makassar
5. Palembang
6. Lampung
7. Pontianak
8. Bandung
9. Bogor
10. Cinangka
11. Surabaya
12. Malang.

### BAB III

#### **Pengujian dan Hasil Analisis Data**

Dari Hasil Survei Perbandingan antara 2 Restoran “Ayam Geprek Benu” dan “Ayam Asix” dari Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Tempat terhadap kepuasan pelanggan banyak pendapat pelanggan yang berbeda-beda setelah di wawancarai mengenai kualitas yang ada di kedua restoran tersebut, berikut pendapat-pendapat pelanggan:

#### **Hasil Wawancara Pelanggan di Restoran “Ayam Asix”:**

##### Menurut pendapat Nadia:

Dari kualitas makanan ,Tekstur nasi dari “Ayam Geprek Benu” pas nasi nya tidak benyek, sambalnya tidak berminyak dan pedas sambalnya pun pas,cita rasa ayam benu juga enak tetapi tidak terlalu crispy, harganya terjangkau dan kualitas pelayanan nya juga ramah.

##### Menurut pendapat Reska:

Dari kualitas makanan nasi nya kurang pulen,sambal nya terlalu pedas,lalapan kurang lengkap,ayamnya enak tetapi terlalu asin.

##### Menurut pendapat Rifki:

Dari kualitas makanan nya porsi nasi terlalu sedikit,ayamnya crispy,enak tapi terlalu asin pilihan menu di ayam asix juga kurang banyak biasa saja

##### Menurut Pendapat Monic:

Dari kualitas makanan nya rasanya pas, ayamnya juga lembut tidak keras dan bumbu tepungnya lebih terasa,sambalnya pas tidak terlalu pedas,kualitas pelayanan nya ramah tapi kurang sopan,makanan nya pun cepat saji, harganya terjangkau.

##### Menurut Pendapat Dinda:

Dari kualitas makanannya mulai dari rasa,tekstur,bentuk nya pas bumbu di ayamnya terasa,takaran sambalnya pas sama rata,wadah makannya flesksibel mudah dibawa kemana-mana, banyak varian menu juga kualitas pelayanan cepat saji ,ramah tempatnya juga strategis,nyaman dan bersih .

Berikut beberapa hasil dokumen foto saat mengunjungi restoran “Ayam Asix”:











## Hasil Wawancara di restoran “Ayam Geprek Bensu”:

### Menurut Pendapat Monic:

Dari kualitas makanan ayamnya terlalu banyak minyak,tekstur nasi pas,sambalnya terlalu pedas,harganya sedikit lebih mahal dibanding “Ayam Asix”.

### Menurut Pendapat Kikin:

Dari kualitas pelayanan nya sopan tapi kurang ramah,kurang cepat saji,susunan bangku di restoran “Ayam Geprek Bensu” kurang teratur,tempatnya juga tidak strategis,dalam ruangnya juga panas,bumbu tepung di ayamnya kurang terasa.

### Menurut Pendapat Dwi:

Dari kualitas makanan ayam geprek bensu lebih banyak menu pilihan bukan paket nasi ayam geprek saja tetapi ada juga menu paket mie,paket nasi ijo,pudding dan minuman yang lebih bervariasi rasa dibanding ayam asix,tetapi wadah tempat makannya kurang efisien,karena sambal dicampur dengan ayam takaran sambalnya juga tidak sesuai takaran , tempatnya kotor,terlalu ramai gojek dibanding pembeli langsung tempatnya juga hanya satu tingkat dibanding ayam asix tempatnya yang tempatnya 2 tingkat,nyaman bersih dan ada wifi.

### Menurut Pendapat Angga:

Dari kualitas makanan nya,takaran nasi nya pas,pulen,menu pilihan di ayam geprek bensu lebih banyak dibanding ayam asix,tetapi kurangnya di ayam geprek bensu tidak menyediakan wifi supaya konsumen ada daya tarik lebih ke restoran jika ada wifi bisa internetan ataupun bisa mengerjakan tugas.

## Berikut hasil dokumen foto yang diambil pada saat mengunjungi restoran “Ayam Geprek Bensu”:



# MENU

### MENU PAKET

- Paket Geprek Bensu 15rb
- Paket Geprek Bensu Keju 20rb
- Paket Geprek Bensu Leleh 25rb
- Paket Geprek Bensu Telur Asin 20rb
- Paket Geprek Bensu Matah 15rb
- Paket Geprek Bensu Sambal Embe 17rb
- Paket Geprek Bensu Sambal Kecambah 20rb
- Paket Geprek Bensu Nasi Daun Jeruk 20rb
- Paket Pok-Pok Bensu Telur Asin (Dine In Only) 20rb

### Menu Paket Mie

- Paket Mie Geprek Bensu 17rb
- Paket Mie Geprek Bensu Keju 22rb
- Paket Mie Geprek Bensu Leleh 27rb
- Paket Mie Geprek Bensu Telur Asin 22rb
- Paket Mie Geprek Bensu Sambal Embe 19rb
- Paket Mie Geprek Bensu Matah 17rb

- Geprek Bensu 12rb
- Geprek Bensu Keju 17rb
- Geprek Bensu Leleh 22rb
- Geprek Bensu Telur Asin 17rb
- Kulit Crispy 10rb
- Kulit Crispy Telur Asin 15rb
- BENSU MANGGA** 10rb
- Pudding Mangga 5rb
- Pudding Bubblegum 5rb
- Mie Goreng 5rb
- Nasi Putih 4rb

### GARPU

(PAKET SERBA 5 RIBU)

- Terong Geprek
- Jamur Geprek
- Tahu Geprek
- Tempe Geprek
- Ati Ampela Geprek
- Bakso Geprek
- Kol Crispy Geprek
- Telur Geprek

### MINUMAN

- Bensu Drink Mangga 4rb
- Bensu Drink Leci 4rb
- Bensu Drink Jambu 4rb
- Bensu Drink Apel 4rb
- Es / Teh Tawar 3rb
- Tehbotol Soero 250ml 5rb
- Tehbotol Soero 350ml 7.5rb
- Prima 600ml 5rb







## **Hasil Analisis Data**

Pembahasan dalam penelitian ini akan dibahas berdasarkan hipotesis penelitian, yaitu membahas pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, pilihan menu, harga, tempat, terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali, serta meneliti lebih lanjut pengaruh langsung kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan.

### **Kualitas makanan**

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kedua restoran tersebut dari sekian pendapat pelanggan kedua restoran tersebut rasanya sama-sama enak tapi bumbu tepung di "Ayam Asix" lebih terasa juga tidak terlalu banyak minyak tapi "Ayam Asix" ada yang menyatakan terlalu asin ada juga yang menyatakan cita rasa di ayamnya pas, sedangkan "Ayam Geprek Benu" minyaknya terlalu banyak, nasi di "Ayam Asix" pas dan tidak benyek tapi ada juga yang mengatakan kurang pulen, ukuran nasi nya terlalu sedikit tidak pas takaran sedangkan nasi di "Ayam Geprek Benu" hasil wawancara pelanggan rasanya pas, lalapan di keua restoran tersebut kurang lengkap, sambal di restoran "Ayam asix" dari banyak komentar pelanggan banyak yang mengatakan pas ada juga yang menyatakan terlalu pedas, takaran sambal di "Ayam Asix" juga pas sama rata karena ada wadah sambalnya tersendiri, di restoran "Ayam Geprek Benu" ada level-level sambalnya level 1-15, begitu juga di restoran "Ayam Asix" ada level-level sambalnya.

### **Kualitas Pelayanan**

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kedua restoran tersebut. Dari hasil wawancara dengan pelanggan kedua restoran tersebut yaitu di "Ayam Geprek Benu" dan "Ayam Asix" ada yang menyatakan pelayanan di restoran "Ayam Asix" ramah ada juga yang menyatakan ramah tetapi kurang sopan sedangkan di "Ayam Geprek Benu" pelayanannya sopan tetapi kurang ramah.

### **Harga**

adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya. Dengan kata lain, harga adalah nilai suatu barang yang ditentukan oleh penjual ada juga yang mengatakan definisi harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada konsumen, harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kalau harga mahal tetapi dari kualitas makanan, kualitas pelayanan tidak bagus pelanggan juga pastinya tidak ingin berkunjung kembali. Dari hasil wawancara pelanggan kedua restoran tersebut semua menyatakan harga terjangkau di restoran "Ayam Geprek Benu" juga ada menu yang namanya menu paket "Garpu" (Geprek Serba 5 Ribu), kualitas makanan pun tidak juga terlalu mengecewakan.

## **Pilihan Menu Makanan**

Konsep yang mencakupi jenis-jenis Makanan juga berpengaruh positif dan signifikan untuk lebih menarik konsumen membeli di restoran tersebut. Dari Hasil kunjungan kedua restoran tersebut yaitu “Ayam Geprek Benu” dan “Ayam Asix” yang paling banyak menu pilihan makanan dan varian makanannya lebih banyak di restoran “Ayam Geprek Benu” dibanding “Ayam Asix”, “Ayam Geprek Benu” ada menu paket nasi ayam di “Ayam Geprek Benu” ada juga varian rasanya seperti ayam keju, ayam leleh, ayam sambal matah, ayam sambal teri, ayam telur asin tidak menyediakan menu itu saja tetapi ada menu paket mie, paket nasi ijo dan minuman yang lebih banyak di “Ayam Asix” juga ada banyak menu yaitu Anang chick, Ash chick, loly chick, jielly chick, Acio chick dan Achabi KidsMeal tetapi tidak sebanyak di restoran “Ayam Geprek Benu”.

## **TEMPAT**

Tempat suatu restoran juga sangat berpengaruh untuk konsumen karena salah satu faktor pertama konsumen tertarik pada suatu tempat juga kenyamanan, kebersihan di tempat itu. Dari hasil wawancara konsumen di masing-masing kedua restoran tersebut di “Ayam Geprek Benu” tempatnya panas, kebersihan nya kurang, susunan bangku tidak teratur, tempat restoran “Ayam Geprek Benu” juga tidak strategis tempatnya juga hanya 1 tingkat tidak luas juga tempat tongkrongan gojek daripada pembeli langsung, tetapi fasilitasnya lengkap sedangkan di “Ayam Asix” konsumen menyatakan tempatnya bagus, nyaman, bersih, fasilitasnya juga lengkap luas karena 2 tingkat sehingga kalau konsumen ramai bisa kebagian tempat duduk tidak banyak yang menunggu, free wifi sehingga pelanggan lebih betah, santai dan bisa sambil mengerjakan tugas.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang diuraikan dengan menggunakan metode yang diukur dalam penelitian ini meliputi lima dimensi kualitas yang terdiri dari, secara keseluruhan rinciannya yaitu Kualitas makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, Menu makanan dan Tempat, karena faktor yang mempengaruhi niat kunjungan kembali adalah kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan mengetahui kelima dimensi penelitian seperti yang dijelaskan dalam metode tadi. Dari hasil perbandingan di kedua restoran tersebut yaitu “Ayam Geprek Benu” dan “Ayam Asix” sama-sama mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing dari hasil wawancara konsumen di kedua restoran tersebut juga berbeda-beda ada komentar positif dan negatifnya. Kedua restoran tersebut juga sama-sama dimiliki oleh Artis yang Terkenal di Indonesia, kedua restoran ini juga sudah banyak dikenal di kalangan masyarakat Indonesia karena telah memiliki banyak cabang di kota-kota yang ada di Indonesia restoran “Ayam Geprek Benu” pemilik Aktor Ruben Onsu ini pun tidak hanya membuka restoran di Indonesia tetapi di luar Negeri juga seperti di Hongkong, Taiwan, Amsterdam Belanda. Kedua bisnis restoran ini juga didirikan hanya beda satu tahun yaitu “Ayam Geprek Benu” didirikan pada 17 April 2017 dan mempekerjakan 3.500 karyawan. Sedangkan restoran “Ayam Asix” pemilik Artis Anang dan Ashanty ini didirikan pada 14 Juli 2018 menu makanan yang ada di restoran

“Ayam Asix” ini pun memakai nama- nama menu keluarga mereka yaitu, Anang chick, Ash chick, loly chick,jielly chick,Acio chick dan Achabi KidsMeal .Dalam Kualitas makanan,Kualitas Pelayanan,Harga,Menu makanan dan Tempat juga pasti berbeda,kelebihan di “Ayam Geprek Bensu” ada banyak pilihan menu makanan dan varian sehingga pelanggan tidak bosan dengan menu-menu yang ada sedangkan di “Ayam Asix” menu makanan nya tidak sebanyak “Ayam Geprek Bensu” tetapi tempat cita rasanya lebih memuaskan dibanding “Ayam Geprek Bensu” sehingga ada kepuasan pelanggan dan niat untuk berkunjung kembali, dari penelitian ini juga diharapkan akan berguna sebagai feedback untuk meningkatkan kinerja layanan mereka dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan lebih meningkatkan mutu kualitas-kualitas yang kurang dalam restoran tersebut.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas maka saran yang peneliti ajukan antara lain:

1. Restoran “Ayam Geprek Bensu” hendaknya lebih meningkatkan kualitas makanan, kualitas pelayanan,suasana tempat lebih diperhatikan lagi agar lebih pelanggan bisa lebih nyaman di restoran tersebut dan meningkatkan kepuasan dan niat berkunjung kembali karena saat ini telah muncul banyak restoran “Ayam Geprek lainnya yang sama di kota Palembang.
2. Restoran “Ayam Asix” juga hendaknya lebih banyak lagi menu makanan,minuman dan varian yang banyak agar pelanggan tidak bosan dengan menu-menu yang itu-itu saja dan untuk daya tarik lebih pada konsumen dan kualitas makanan juga lebih di tingkatkan lagi begitu juga dengan pelayanan lebih di kualitas kan lagi agar konsumen ada niat dan untuk berkunjung kembali.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.