

Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember

(Analysis Of Excellent Service Of Satisfaction And Customer Loyalty In The Warung Bambu Kuning)

Fristarika Arum P., Andi Sularso, Diah Yulisetiari
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: fristarika@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel melalui pengunjung yang benar-benar menjadi pelanggan dengan frekuensi kedatangan minimal tiga kali sebanyak 80 sampel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Variabel pelayanan prima yang digunakan adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas. Tetapi variabel intervensi yaitu kepuasan gagal memperkuat pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas.

Kata Kunci: kepuasan, loyalitas, pelanggan, pelayanan prima

Abstract

This article was conducted with the objective of identifying and analyzing the direct and indirect influence of excellent service to the customer's satisfaction and loyalty in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. The population in this study is customers in Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari Jember. The sampling method in this study is sampling purposive sampling through the sampling of visitors who actually become customers with a frequency of at least three times as much as the arrival of 80 samples. The analysis tool is used path analysis. Variables used excellent service is the ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. The analysis showed that the direct effect excellent service and indirectly to satisfaction and loyalty. But the intervening variables that failed to amplify the effect of satisfaction on loyalty excellent service..

Keywords: customer, excellent service, loyalty, satisfaction

Pendahuluan

Pelayanan yang optimal (prima) merupakan suatu bentuk jasa yang dijual untuk memberikan nilai bagi pelanggan. Nilai bagi pelanggan (*customer delivered value*) menurut Kotler (2009:41) merupakan selisih antara nilai pelanggan total dengan biaya pelanggan total. Nilai pelanggan total adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan dari produk atau jasa tertentu, sedangkan biaya pelanggan total adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa. Apabila perusahaan mampu dalam memberikan nilai bagi konsumen maka dapat dikatakan bahwa perusahaan telah memberikan loyalitas.

Pada hakekatnya pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan terbaiknya

sebagai wujud kepedulian perusahaan pada konsumen/pelanggan. Upaya memberikan pelayanan terbaik dapat diwujudkan dengan mencurahkan segala kemampuan dalam bersikap, berpenampilan, memberikan perhatian, bertindak, dan tanggung jawab secara baik dan terkoordinasi. Pelayanan prima diidentifikasi sebagai suatu bentuk pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, adanya upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Barata, 2006:26).

Pelayanan prima (*service excellence*) semakin berkembang dan memiliki banyak konsep. Menurut Barata (2006:2) pelayanan prima terdiri dari enam konsep pokok yang meliputi : kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Penerapan pelayanan

prima bertujuan untuk mencapai loyalitas pelanggan. Menurut Arief (2007) kualitas pelayanan memiliki nilai penting bagi loyalitas pelanggan karena akan memperoleh keunggulan bersaing. Dengan menciptakan loyalitas pelanggan maka hal ini akan berkontribusi pada terciptanya loyalitas konsumen, peningkatan reputasi perusahaan, peningkatan efisiensi dan produktivitas karyawan, selain itu menurut Tjiptono (2005:349) loyalitas pelanggan merupakan indikator terbaik untuk laba masa depan, sedangkan menurut (Kotler, 2009:57) kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*). Loyalitas pelanggan akan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan saat ini dan masa yang akan datang.

Loyalitas yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk. Keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu produk timbul setelah konsumen mencoba produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka atau tidak suka terhadap suatu produk. Rasa suka terhadap suatu produk dapat timbul bila konsumen mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan konsumen. Dengan kata lain produk tersebut mempunyai nilai yang tinggi dimata konsumen. Tingginya minat ulang membeli ini akan membawa dampak yang positif terhadap keberhasilan produk di pasar.

Pelaksanaan kegiatan penyediaan jasa bagi pelanggannya, Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari dihadapkan pada beberapa masalah yang berkaitan dengan aktifitas penyampaian jasa. Masalah yang terjadi berkaitan dengan adanya ketidakpuasan pelanggan dalam penerapan kualitas layanan prima (*service excellence*) yang belum terlaksana dengan optimal seperti : jumlah personel yang kurang memadai saat ramai pengunjung sehingga pelayanan kurang cepat. Agar loyalitas pelanggan selalu terjaga Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari harus dapat mengidentifikasi masalah yang ada, disertai kemampuan dalam mencari solusi terbaik untuk mengatasi berbagai kendala tersebut. Apabila permasalahan yang terkait dengan kinerja pelayanan tidak segera diatasi maka hal tersebut akan membawa dampak seperti beralihnya pelanggan pada pesaing, menurunnya jumlah pelanggan, terganggunya aktifitas operasional perusahaan dan menurunnya citra perusahaan.

Dalam penelitian ini mempunyai perbedaan dengan peneliti sebelumnya yang diambil dari jurnal. Beberapa jurnal yang saya ambil antara lain Erlando (2010), Ningsih (2011) dan Haghghi et al. (2012) masing-masing terdiri dari 6 variabel berbeda serta menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda maupun SEM. Sedangkan untuk penelitian ini menggunakan 8 variabel yaitu Pelayanan Prima dengan 6 dimensi, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan judul: "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember".

Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung variabel pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari.

Metode Penelitian

Teknik penulisan bagian Metode Penelitian adalah sama dengan teknik penulisan bagian Pendahuluan. Artinya, tata letak, jenis huruf, posisi cetak, dan lain-lain sama seperti pada bagian terdahulu.

Bagian ini terdiri atas rancangan atau desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, dan metode analisis data. Komponen-komponen ini dapat disusun menjadi sub-bagian. Judul subbagian diketikkan pada baris baru, dicetak dengan Title Case, tebal, dengan huruf *Times New Roman* 10. Judul subbagian tidak perlu diberi nomor.

Rancangan atau Desain Penelitian

Artikel ini diarahkan untuk menggambarkan hubungan sebab akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variabel dan atas dasar itu ditarik suatu kesimpulan umum. Dalam artikel ini hubungan yang ingin dilihat adalah pengaruh antara variabel pelayanan prima (*service excellence*) yang terdiri dari Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden berdasarkan angket yang disebar. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada responden.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel melalui pengunjung yang benar-benar menjadi pelanggan dengan frekuensi kedatangan minimal tiga kali, dimana sampel yang dipakai adalah para pelanggan yang ketika pelanggan sedang berkunjung dan makan di Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari, karena banyaknya jumlah populasi, maka dibatasi 80 (10 x Jumlah Variabel).

Metode Analisis Data

Untuk mengolah data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian, maka selanjutnya adalah menganalisisnya dengan analisis jalur.

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak

langsung, melalui satu atau lebih perantara (Sarwono, 2006:147).

Model jalur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut:

$$Z = \beta z_{x_1} + \beta z_{x_2} + \beta z_{x_3} + \beta z_{x_4} + \beta z_{x_5} + \beta z_{x_6} + \varepsilon_1$$

$$Y = \beta y_{x_1} + \beta y_{x_2} + \beta y_{x_3} + \beta y_{x_4} + \beta y_{x_5} + \beta z_{x_6} + \beta y_z + \varepsilon_2$$

Dimana:

X₁ : kemampuan

X₂ : sikap

X₃ : penampilan

X₄ : perhatian

X₅ : tindakan

X₆ : tanggungjawab

Z : Kepuasan

Y : Loyalitas pelanggan

ε_{1,2} : variabel pengganggu

Hasil Penelitian

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas adalah dengan analisis jalur. Dengan mengetahui signifikan atau tidaknya tiap-tiap jalur tersebut akan menjawab apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Berikut ini adalah hasil analisis jalur yang dilakukan pada semua variabel penelitian, yang terdiri dari pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab), kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian dan analisis data dilakukan pada tanggal 25 April 2014 hingga 15 Mei 2014. Nilai koefisien jalur dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1 Nilai Koefisien Jalur Pada Warung Lesehan Bambu Kuning

Variabel Independent	Variabel Dependent	Koef Stand	Sig
Kemampuan (X1)	Kepuasan (Z)	0,697	0,000
Sikap (X2)	Kepuasan (Z)	0,333	0,021
Penampilan (X3)	Kepuasan (Z)	0,361	0,005
Perhatian (X4)	Kepuasan (Z)	0,210	0,007
Tindakan (X5)	Kepuasan (Z)	0,208	0,012
Tanggungjawab (X6)	Kepuasan (Z)	0,322	0,001
Kemampuan (X1)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,279	0,008
Sikap (X2)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,488	0,001
Penampilan (X3)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,370	0,007
Perhatian (X4)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,171	0,032
Tindakan (X5)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,234	0,006
Tanggungjawab (X6)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,778	0,000
Kepuasan (Z)	Loyalitas pelanggan (Y)	0,250	0,035

Sumber data primer 2014

- Pengaruh kemampuan (X₁) terhadap Kepuasan (Z)
Nilai koefisien jalur pengaruh kemampuan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,697 dengan p-value sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,697, menunjukkan adanya korelasi positif antara kemampuan dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh sikap (X₂) terhadap Kepuasan (Z)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel sikap terhadap kepuasan diperoleh nilai

koefisien jalur 0,333 dengan p-value sebesar 0,021. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,333, menunjukkan adanya korelasi positif antara sikap dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,021 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

- Pengaruh penampilan (X₃) terhadap Kepuasan (Z)
Nilai koefisien jalur pengaruh penampilan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,361 dengan p-value sebesar 0,005. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,361, menunjukkan adanya korelasi positif antara penampilan dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,005 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh perhatian (X₄) terhadap Kepuasan (Z)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel perhatian terhadap kepuasan diperoleh nilai koefisien jalur 0,210 dengan p-value sebesar 0,007. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,210, menunjukkan adanya korelasi positif antara perhatian dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,007 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh tindakan (X₅) terhadap Kepuasan (Z)
Nilai koefisien jalur pengaruh tindakan terhadap kepuasan adalah 0,208 dengan p-value sebesar 0,012. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,208, menunjukkan adanya korelasi positif antara tindakan dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,012 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa tindakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh tanggungjawab (X₆) terhadap Kepuasan (Z)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel tanggungjawab terhadap kepuasan diperoleh nilai koefisien jalur 0,322 dengan p-value sebesar 0,001. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,322, menunjukkan adanya korelasi positif antara tanggungjawab dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α (0,001 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh kemampuan (X₁) terhadap Loyalitas (Y)
Nilai koefisien jalur pengaruh kemampuan terhadap loyalitas adalah sebesar 0,279 dengan p-value sebesar 0,008. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,279, menunjukkan adanya korelasi positif antara kemampuan dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α (0,008 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- Pengaruh sikap (X₂) terhadap Loyalitas (Y)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel sikap terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien jalur 0,488 dengan p-value sebesar 0,001. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,488, menunjukkan adanya korelasi positif antara sikap dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α (0,001 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- Pengaruh penampilan (X₃) terhadap Loyalitas (Y)
Nilai koefisien jalur pengaruh penampilan terhadap loyalitas adalah sebesar 0,370 dengan p-value sebesar 0,007. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,370, menunjukkan adanya korelasi positif antara penampilan

dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α ($0,007 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa penampilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

- Pengaruh perhatian (X_4) terhadap Loyalitas (Y)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel perhatian terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien jalur 0,171 dengan p-value sebesar 0,032. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,171, menunjukkan adanya korelasi positif antara perhatian dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α ($0,032 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa perhatian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- Pengaruh tindakan (X_5) terhadap Loyalitas (Y)
Nilai koefisien jalur pengaruh tindakan terhadap loyalitas adalah 0,234 dengan p-value sebesar 0,006. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,234, menunjukkan adanya korelasi positif antara tindakan dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α ($0,006 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tindakan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- Pengaruh tanggungjawab (X_6) terhadap Loyalitas (Y)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel tanggungjawab terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien jalur 1,128 dengan p-value sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 1,128, menunjukkan adanya korelasi positif antara tanggungjawab dan loyalitas. Nilai sig lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- Pengaruh kepuasan (Z) terhadap loyalitas (Y)
Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat untuk pengujian variabel kepuasan terhadap loyalitas diperoleh nilai koefisien jalur 0,250 dengan p-value sebesar 0,035. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,250, menunjukkan adanya korelasi positif antara kemampuan dan kepuasan. Nilai sig lebih kecil dari α ($0,035 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil pengujian jalur maka dapat dinyatakan dalam model persamaan yang disajikan sebagai berikut:

$$Z = 0,697 X_1 + 0,333 X_2 + 0,361 X_3 + 0,210 X_4 + 0,208 X_5 + 0,322 X_6 + \varepsilon_1$$

$$Y = 0,279 X_1 + 0,488 X_2 + 0,370 X_3 + 0,171 X_4 + 0,234 X_5 + 0,778 X_6 + 0,250 X_6 + \varepsilon_2$$

a. Pengujian Validitas Model

Koefisien Determinasi Total (R^2m)

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan menggunakan rumus:

$$R^2m = \text{Koefisien Determinasi (R)} = 0,99$$

Dengan demikian:

Artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sebesar 99%, atau dengan kata lain informasi yang terkandung didalam data 99% dapat dijelaskan oleh model tersebut sedangkan 1% dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terdapat didalam model) dan *error*.

b. Langkah selanjutnya setelah semua jalur adalah signifikan maka selanjutnya adalah menghitung jalur, perhitungannya adalah sebagai berikut :

Hasil Analisis Jalur

1. Variabel Kemampuan (X_1)

a) Pengaruh langsung variabel kemampuan (X_1) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX1} = X_1 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh tidak langsung variabel kemampuan (X_1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX1} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX1} = (0,697) (0,250) = 0,174$$

c) Pengaruh total variabel kemampuan (X_1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX1} = 0,279 + 0,174 = 0,453$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh kemampuan terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung kemampuan terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh kemampuan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

2. Variabel Sikap (X_2)

a) Pengaruh langsung variabel sikap (X_2) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX2} = X_2 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh tidak langsung variabel sikap (X_2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX2} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX2} = (0,333) (0,250) = 0,083$$

c) Pengaruh total variabel sikap (X_2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX2} = 0,488 + 0,083 = 0,571$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh sikap terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung sikap terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh sikap terhadap loyalitas melalui kepuasan.

3. Variabel Penampilan (X_3)

a) Pengaruh variabel penampilan (X_3) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX3} = X_3 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh variabel penampilan (X_3) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX3} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX3} = (0,361) (0,250) = 0,090$$

c) Pengaruh total variabel penampilan (X_3) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX3} = 0,370 + 0,090 = 0,460$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh penampilan terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung penampilan terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh penampilan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

4. Variabel Perhatian (X_4)

a) Pengaruh langsung variabel perhatian (X_4) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX4} = X_4 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh tidak langsung variabel perhatian (X_4) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX4} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX4} = (0,210) (0,250) = 0,053$$

c) Pengaruh total variabel perhatian (X_4) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX4} = 0,171 + 0,053 = 0,224$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh perhatian terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung perhatian terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh perhatian terhadap loyalitas melalui kepuasan.

5. Variabel Tindakan (X_5)

a) Pengaruh langsung variabel tindakan (X_5) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX_5} = X_5 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh tidak langsung variabel tindakan (X_5) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX_5} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX_5} = (0,208) (0,250) = 0,052$$

c) Pengaruh variabel tindakan (X_5) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX_5} = 0,234 + 0,048 = 0,286$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh tindakan terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung tindakan terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh tindakan terhadap loyalitas melalui kepuasan

6. Variabel Tanggungjawab (X_6)

a) Pengaruh langsung variabel tanggungjawab (X_6) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{YX_6} = X_6 \rightarrow Y$$

b) Pengaruh tidak langsung variabel tanggungjawab (X_6) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$IE_{YZX_6} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{YZX_6} = (0,322) (0,250) = 0,081$$

c) Pengaruh total variabel tanggungjawab (X_6) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z)

$$TE_{YZX_6} = 0,778 + 0,081 = 0,859$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka variabel intervening yaitu kepuasan tidak bisa memperkuat pengaruh tanggung jawab terhadap loyalitas, karena pengaruh langsung tanggung jawab terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh tanggung jawab terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Pengujian hipotesis penelitian bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember.

Tabel 2 Hasil Ringkasan Uji t (Uji Hipotesis) Pada Persamaan 1 dan 2 Warung Lesehan Bambu Kuning

Variabel	Thitung	Beta	Signifikan	Hipotesis
Variabel Dependen:Kepuasan				
Variabel Independen:				
a.Kemampuan (X1)				
b.Sikap (X2)	11,122	0,697	0,000	Diterima
c.Penampilan (X3)	2,360	0,333	0,021	Diterima
d.Perhatian (X4)	2,873	0,361	0,005	Diterima
e.Tindakan (X5)	2,775	0,210	0,007	Diterima
f.Tanggungjawab (X6)	2,591	0,208	0,012	Diterima
	3,468	0,322	0,001	Diterima
Variabel Dependen: Loyalitas				
Variabel Independen:				
a.Kemampuan (X1)	2,739	0,279	0,008	Diterima

b.Sikap (X2)	3,339	0,488	0,001	Diterima
c.Penampilan (X3)	2,794	0,370	0,007	Diterima
d.Perhatian(X4)	2,184	0,171	0,032	Diterima
e.Tindakan (X5)	2,818	0,234	0,006	Diterima
f.Tanggungjawab (X6)	8,061	0,778	0,000	Diterima
g.Kepuasan (Z)	2,149	0,250	0,035	Diterima

Sumber data primer 2014

Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas analisis terhadap hasil penelitian yang telah dibahas pada sebelumnya. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan secara garis besar hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Untuk menguraikan hubungan variasi tersebut, selanjutnya akan diuraikan perpaduan antara temuan empiris dari hasil penelitian sebelumnya sehingga diperoleh suatu konstruk baru dan atau pengembangan teori yang sudah ada.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Kemampuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel kemampuan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa kemampuan karyawan mengindikasikan bahwa kemampuan yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Signifikannya kemampuan terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa kemampuan karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dalam memberikan informasi menu dilakukan dengan tepat, melayani dengan cepat dan komunikasi pelayan yang mudah dimengerti.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih memberikan motivasi pada karyawan untuk semakin memperbaiki kemampuan terutama dalam hal menyelesaikan pesanan tepat waktu, kreatif dalam segala kegiatan, puas dengan hasil

kerja dan memotivasi diri dengan efektif, sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan dengan optimal.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel sikap menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa sikap karyawan mengindikasikan bahwa sikap yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Signifikannya sikap terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa sikap karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember sopan, karyawan tidak bersendau gurau dengan pelanggan lain atau dengan rekan kerja ketika melayani pelanggan dan karyawan (pelayan dan kasir) menatap wajah pelanggan ketika berkomunikasi (terjadi kontak mata).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan dalam menghadapi pelanggan. Untuk mencapai tingkat pelayanan terbaik (*excellence*) maka setiap karyawan harus memiliki sikap yang terbaik.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat membekali para karyawannya dengan berbagai keahlian khusus dalam melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik, diantaranya keterampilan dalam berinteraksi dengan konsumen, kemauan dan kesadaran untuk melayani konsumen dengan hati, menguasai pekerjaan dengan baik, dan keterampilan dalam penanganan keluhan.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Penampilan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel penampilan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus penampilan karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa penampilan karyawan mengindikasikan bahwa penampilan yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan

Bangsalsari Jember mampu membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Signifikannya penampilan terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa penampilan karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember telah sesuai karena karyawan menggunakan aksesoris sewajarnya, ekspresi wajah karyawan bersahabat dan karyawan berpenampilan rapi. Segala bentuk penampilan tersebut mampu membuat konsumen tidak mengeluh atau memberikan saran, berminat melakukan pembelian ulang dan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik saja maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Kualitas pelayanan yang semakin tinggi mengakibatkan tingkat kepuasan yang juga semakin tinggi pula. Dengan menggunakan strategi mengutamakan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperoleh keunggulan bersaing.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih memberikan motivasi pada karyawan untuk semakin memperbaiki penampilan terutama mengenakan seragam saat bekerja dan pelajaran *body language* dalam melayani konsumen.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Perhatian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel perhatian menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi perhatian yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa perhatian karyawan mengindikasikan bahwa perhatian yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga konsumen tidak mengeluh atau memberikan saran, berminat melakukan pembelian ulang dan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Signifikannya perhatian terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa perhatian karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember, karyawan menyapa pelanggan ketika memilih menu, karyawan tidak melayani dua pelanggan sekaligus dan menawarkan bantuan lain pada pelanggan di akhir transaksi.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun perhatian atas kritik dan sarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan segala sesuatu bentuk perhatian yang dimiliki oleh karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember yang kuat akan berpengaruh terhadap kepuasan.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih memberikan motivasi pada karyawan untuk semakin memperbaiki perhatian terutama dalam hal menyelesaikan pesanan tepat waktu, kreatif dalam segala kegiatan, puas dengan hasil kerja dan memotivasi diri dengan efektif, sehingga dapat meningkatkan perhatian karyawan dengan optimal.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tindakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel tindakan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kelima yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tindakan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa tindakan karyawan mengindikasikan bahwa tindakan yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Signifikannya tindakan terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa tindakan, karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember selalu membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu, menjelaskan informasi dengan lengkap dan jelas dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan segera.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dengan pelayanan yang sangat baik tentunya pelanggan akan merasa senang dan nyaman ketika berbelanja, dengan demikian konsumen tidak hanya terpenuhi kebutuhan fisik yang berupa berbelanja, akan tetapi kebutuhan psikis yang berupa kebahagiaan dan kenyamanan dapat terpenuhi.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dengan semakin kreatif dan inovatif dalam memenuhi selera konsumen dan dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tanggungjawab Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel tanggungjawab menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis keenam yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tanggungjawab yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa tanggungjawab karyawan mengindikasikan bahwa tanggungjawab yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Signifikannya tanggungjawab terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan mengkonfirmasi ulang menu sebelum dimasak, mengganti menu yang tidak sesuai dan keamanan dan halalnya makanan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki tanggungjawab yang tinggi akan lebih memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya akan tercipta kepuasan.

Implikasinya adalah karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih memahami apa yang menjadi keinginan konsumen dan meningkatkan tanggungjawab dalam melayani kebutuhan konsumen.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Kemampuan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel kemampuan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat.

Signifikannya kemampuan terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa kemampuan karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dalam memberikan informasi menu dilakukan dengan tepat, melayani dengan cepat dan komunikasi

pelayan yang mudah dimengerti, sehingga responden melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2005:349) loyalitas pelanggan merupakan indikator terbaik untuk laba masa depan, sedangkan menurut (Kotler, 2009:57) kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Services*). Loyalitas pelanggan akan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan saat ini dan masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haghghi *et al.* (2012), yang menemukan bahwa kualitas makanan, kualitas layanan, lingkungan restoran, dan persepsi keadilan harga memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai bidang masing-masing dan memberikan motivasi kepada karyawan dalam pekerjaannya.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Sikap Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel sikap menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kedepalan yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat.

Signifikannya sikap terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa sikap karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember sopan, karyawan tidak bersendau gurau dengan pelanggan lain atau dengan rekan kerja ketika melayani pelanggan dan karyawan (pelayan dan kasir) menatap wajah pelanggan ketika berkomunikasi (terjadi kontak mata), sehingga konsumen merasa nyaman dan puas dan akan merangsang konsumen untuk melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Indah (2010:16), yang menyatakan bahwa loyalitas sangat diperlukan oleh perusahaan karena konsumen yang loyal merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan, sebab biaya untuk mempertahankan pelanggan lebih murah empat sampai enam kali biaya untuk mencari pelanggan baru.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember selain dapat membekali para

karyawannya dengan berbagai keahlian khusus dalam melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik, Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember juga dapat memberikan potongan harga saat hari-hari tertentu.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Penampilan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel penampilan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus penampilan karyawan dalam melayani konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Signifikannya penampilan terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa penampilan karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember telah sesuai karena karyawan menggunakan aksesoris sewajarnya, ekspresi wajah karyawan bersahabat dan karyawan berpenampilan rapi sehingga responden melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin (2005). Loyalitas pelanggan bagi produsen tentu bukan hal yang mudah untuk diciptakan. Dengan pelayanan yang sangat baik tentunya konsumen akan merasa senang dan nyaman ketika berbelanja, dengan demikian konsumen tidak hanya terpenuhi kebutuhan fisik yang berupa berbelanja, akan tetapi kebutuhan psikis yang berupa kebahagiaan dan kenyamananpun terpenuhi.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk tetap menjaga penampilan baik ketika kondisi warung sepi ataupun ramai.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Perhatian Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel perhatian menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi perhatian yang diberikan karyawan dalam melayani konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan dapat menciptakan loyalitas pada konsumen.

Signifikannya perhatian terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa perhatian karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember, karyawan menyapa pelanggan ketika memilih menu, karyawan tidak melayani dua pelanggan sekaligus dan menawarkan bantuan lain pada pelanggan di akhir transaksi, sehingga responden melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2005:107), yang menyatakan bahwa pelanggan yang setia pada merek tertentu cenderung terikat pada merek tersebut dan akan membeli produk yang sama lagi sekalipun tersedia banyak alternatif lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan segala sesuatu bentuk perhatian yang dimiliki oleh karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember yang kuat akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih memberikan motivasi pada karyawan untuk lebih memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tindakan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel tindakan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kesebelas yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tindakan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat.

Signifikannya tindakan terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan prima yaitu berupa tindakan, karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember selalu membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu, menjelaskan informasi dengan lengkap dan jelas dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan segera sehingga responden melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Brata (2006:31), yang menyatakan bahwa mengenali dan memahami keinginan pelanggan jauh lebih penting, karena produsen bergantung pada konsumennya. Konsumen selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Mereka membentuk harapan tentang nilai yang akan diperoleh.

Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat meningkatkan brand image dan pelayanan prima. Serta memotivasi karyawan untuk memahami menu makanan dan kandungan gizi dari makanan yang disajikan.

Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Yaitu Tanggungjawab Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian pelayanan prima variabel tanggungjawab menunjukkan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember. Sehingga hipotesis kedubelas yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tanggungjawab yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas.

Signifikannya tanggungjawab terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang menjadi responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan mengkonfirmasi ulang menu sebelum dimasak, mengganti menu yang tidak sesuai dan keamanan dan halalnya makanan sehingga responden melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin (2005). Karyawan yang memiliki tanggungjawab yang tinggi akan lebih memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya akan tercipta loyalitas pelanggan.

Implikasinya adalah karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat lebih meningkatkan kemampuan kognitif dalam menerima pesanan dan mengetahui halal dan tidaknya menu ataupun komposisi menu.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Lesehan Bambu Kuning Di Kecamatan Bangsalsari.

Hasil pengujian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen, maka semakin tinggi loyalitas yang tercipta. Sehingga hipotesis ketigabelas yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, diterima.

Signifikannya kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dibuktikan dengan banyaknya konsumen tidak mengeluh atau memberikan saran, berminat melakukan pembelian ulang dan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, sehingga memiliki memiliki loyalitas, melakukan pembelian secara teratur,

merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan. Implikasinya adalah Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk memperbaiki kualitas dan mutu pelayanan dan selalu menginformasikan menu baru kepada karyawan agar bisa menyampaikan kepada konsumen.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di depan, maka kesimpulan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa segala sesuatu bentuk kemampuan yang dimiliki oleh karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember yang kuat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
- variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa sikap karyawan mengindikasikan bahwa sikap yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.
- variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus penampilan karyawan dalam melayani konsumen, maka kepuasan pun akan meningkat.
- variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Signifikannya perhatian terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dikarenakan karyawan menyapa pelanggan ketika memilih menu, karyawan tidak melayani dua pelanggan sekaligus dan menawarkan bantuan lain pada pelanggan di akhir transaksi
- variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Berpengaruhnya pelayanan prima berupa tindakan karyawan mengindikasikan bahwa tindakan yang ada pada diri karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember akan membentuk perilaku dalam bertindak sehingga dapat meningkatkan kepuasan.
- variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Signifikannya tanggungjawab terhadap kepuasan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dikarenakan karyawan mengkonfirmasi ulang menu sebelum dimasak, mengganti menu yang tidak sesuai dan keamanan dan halalnya makanan
- variabel pelayanan prima yaitu kemampuan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat.
- variabel pelayanan prima yaitu sikap berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Signifikannya sikap terhadap loyalitas pelanggan Warung

Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember dikarenakan sikap karyawan Warung Lesehan Bambu Kuning di Kecamatan Bangsalsari Jember sopan, karyawan tidak bersendau gurau dengan pelanggan lain atau dengan rekan kerja ketika melayani pelanggan dan karyawan (pelayan dan kasir) menatap wajah pelanggan ketika berkomunikasi (terjadi kontak mata).

- variabel pelayanan prima yaitu penampilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus penampilan karyawan dalam melayani konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan.
- variabel pelayanan prima yaitu perhatian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanannya karyawan menyapa pelanggan ketika memilih menu, karyawan tidak melayani dua pelanggan sekaligus dan menawarkan bantuan lain pada pelanggan di akhir transaksi.
- variabel pelayanan prima yaitu tindakan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tindakan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen, maka loyalitas pelanggan pun akan meningkat.
- variabel pelayanan prima yaitu tanggungjawab berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan, karyawan mengkonfirmasi ulang menu sebelum dimasak, mengganti menu yang tidak sesuai dan keamanan dan halalnya makanan.
- kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen tidak mengeluh atau memberikan saran, berminat melakukan pembelian ulang dan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, sehingga memiliki loyalitas, melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak melakukan pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang makanan.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa keterbatasan yang dapat diajukan adalah:

Penelitian ini hanya menerapkan metode survei melalui kuisioner tertutup sehingga kurang tajam dalam menggali harapan dan apa yang diinginkan responden sebenarnya. Oleh karena itu kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis tersebut. Kesulitan ketika membagikan responden, beberapa ada yang tidak mengisi dan ada yang meminta didampingi saat mengisi kuisioner. Penelitian ini hanya terfokus pelayanan prima dalam menilai kepuasan dan loyalitas. Sehingga penilaian kepuasan dan loyalitas hanya terbatas pada pelayanan prima.

Daftar Pustaka

- Barata Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elexmedia Compatindo. Jakarta

- Erlando. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol 13. 2011
- Highighi Mohammad. 2012. Evaluationa Of Factors Affecting Customer Loyalty In The Restaurant Industry. African Journal of Business Management Vol. 6(14), pp. 5039-5046, 11 April, 2012
- Hutabarat, Jemsly. 2010, Mei. *Visi Kualitas Jasa "Membahagikan Pelanggan" : Kunci Sukses Bisnis Jasa*. Usahawan. Halaman. 14.
- Indah Sukmawati. 2011. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima Swalayan Cabang Nganjuk. Jurnal Ekonomi Bisnis. 2012.
- Kertajaya Hermawan. 2010. *MarkPlus In Strategy: 12 Tahun Perjalanan Markplus dan Co Membangun Strategi Perusahaan*. PT. Gramedia Pustaka Tama. Jakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Widayat dan Amirullah, 2002, Riset Bisnis, Yogyakarta: Graha Ilmu.

