

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BEBEK GORENG PALUPI RUNGKUT DI KOTA
SURABAYA**

ERNAWATI

Dosen Akademi Pariwisata Majapahit

Email: ernawatioey.24@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) dan persepsi nilai (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) Bebek Goreng Palupi Rungkut di kota Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berada di rumah makan Bebek Goreng Palupi Rungkut di kota Surabaya. Sampel ditentukan dengan teknik Accidental Sampling, dengan responden sebanyak 65 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dengan uji t, uji F, uji koefisien β serta Koefisien determinasi (R²). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda melalui SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen, (3) Persepsi Nilai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Persepsi Nilai, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to find the influence of customer service quality (X1), location (X2), and perceived value (X3) toward Bebek Goreng Palupi Rungkut in the city of Surabaya

The target population of the research are the consumers of Bebek Goreng Palupi Rungkut in Surabaya . The sample is concluded by Accidental Sampling, with 65 respondents. The data was collected through questionnaire. Analysis technique used in this research is validity test, reliability test, hypothesis test with t test, F test, Coeficient β and Coeficient determinant (R²). The method used in this analysis is multiple linear regression by SPSS 24.

Research result shows that (1) Customer service quality influences consumer's satisfaction positively and significantly (2) Location influences consumer's satisfaction positively and significantly (3) Percieved Value influences consumer's satisfaction positively and significantly. Kepuasan Konsumen.

Keywords : Service Quality, Location, Percieved Value, Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kota Surabaya terkenal dengan kuliner khas Surabaya yang banyak dicari oleh wisatawan yang sedang berkunjung ke kota ini. Wisata kuliner Surabaya memang dikenal dengan rasanya yang sangat khas, mulai dari rujak cingur, tahu campur, penyetan dan lontong kupangnya. Namun jangan sampai ketinggalan, masih ada salah satu kuliner yang melekat di Surabaya yakni bebek goreng walaupun saat ini bebek goreng sudah banyak dijual di kota-kota lain di Indonesia, mulai dari emperan sampai restoran. Bagi pencinta kuliner bebek goreng wajib untuk mencoba menu ini apabila berkunjung ke Surabaya.

Bebek Goreng Palupi berawal dari kaki lima yang ada di depan perpustakaan daerah Rungkut sehingga berkembang menjadi sebuah rumah makan di Jl. Rungkut Asri Tengah No. 10, Surabaya. Dengan kualitas pelayanan seadanya seperti: ruangan yang dirasakan cukup sempit tanpa AC, Wifi dan fasilitas yang seadanya, lahan parkir tidak luas, kebersihan dan kerapian meja dan ruangan kurang terlihat. Bebek Goreng Palupi Rungkut masih cukup banyak dikunjungi oleh konsumen.

Dengan masih adanya keluhan-keluhan dari konsumen, membuktikan masih kurangnya layanan yang diberikan oleh pihak warung makan Bebek Goreng Palupi Rungkut kepada pelanggannya. Untuk meningkatkan pelayanan agar konsumen mau tetap datang berkunjung ditengah banyaknya pesaing warung makan dengan menu yang sama, Bebek Goreng Palupi dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. Seperti diketahui bahwa di Kota Surabaya banyak sekali warung makan Bebek Goreng mulai dari emperan sampai restaurant yang didukung dengan fasilitas yang lebih baik seperti adanya ruangan tertata dengan baik lengkap dengan Wifi & AC, parkir yang lebih luas dan dengan menu varian olahan bebek yang lebih variatif. Rumah makan Bebek Goreng Palupi Rungkut harus bisa mengantisipasi hal ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BEBEK GORENG PALUPI RUNGKUT DI KOTA SURABAYA”.

IDENTIFIKASI MASALAH

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

- a. Kualitas Pelayanan dan fasilitas yang seadanya.
- b. Banyaknya pesaing rumah makan yang menawarkan produk makanan sejenis, yaitu bebek goreng dan aneka penyetan dengan segmen pasar yang sama bahkan banyak bermunculan restoran besar yang menjual olahan bebek dengan menu yang lebih variatif dan dengan fasilitas yang lebih baik
- c. Letak rumah makan yang berada cukup jauh dari pusat kota Surabaya sehingga beberapa konsumen kesulitan menemukan lokasi.
- d. Ruangan makan yang tidak terlalu besar sehingga kesulitan mencari tempat apabila datang dengan rombongan yang cukup banyak.

- e. Lahan Parkir yang kurang luas
- f. Kebersihan, kerapian meja dan ruangan yang kurang diperhatikan.
- g. Tidak adanya fasilitas layanan antar
- h. Pada jam-jam tertentu, seperti jam makan siang dan malam ,konsumen menunggu cukup lama untuk dapat memperoleh makanan yang telah dipesan.

PEMBATASAN MASALAH

- Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya.

RUMUSAN MASALAH

- a. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya?

TUJUAN PENELITIAN

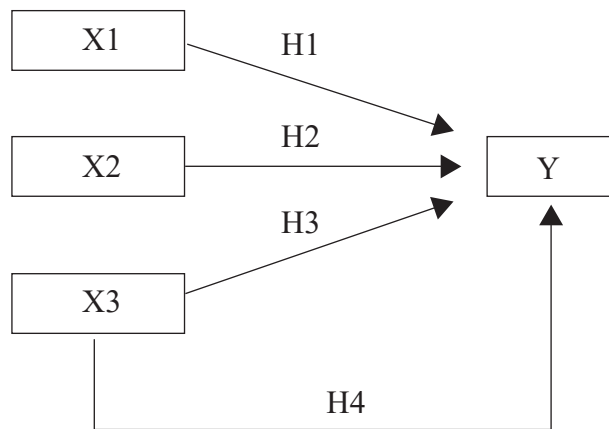
- a. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya.
- b. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya.
- c. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh antara persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan, yaitu Inferensi/Inferensial Statistik bersama-sama tiga variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Statistik Inferensial yang akan digunakan adalah Analisa Regresi Linear Ganda, t- test. Skala Pengukuran dengan menggunakan Rating Scale.



Gambar 1.3 Desain Penelitian

(Variabel Bebas)

(Variabel Terikat)

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan Nonprobability Sampling dengan teknik Sampling Insidental/Accidental Sampling, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2016): Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Populasi yang diteliti tidak terbatas atau tidak diketahui dengan pasti, dan dengan keterbatasan penulis maka sampel dapat ditetapkan sebanyak 65 orang responden. Sampel diambil dengan metode kuaesioneer, yaitu dengan cara memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2016).

UJI KELAYAKAN INSTRUMEN

Uji Validitas

Secara umum validitas dikatakan sebagai kekuatan kesimpulan, inferensi, atau proposi dari hasil riset yang sudah kita lakukan yang mendekati kebenaran (Sarwono, 2012). Teguh wahyono (2009) menyatakan bahwa Sebuah item dikatakan sah atau valid adalah jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total dengan kata lain, sebuah item pertanyaan di katakan mempunyai validitas jika memiliki tingkat korelasi yang tinggi terhadap skor total item. Dua syarat yang harus dipenuhi agar sebuah butir dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,6.

TEKNIK ANALISA DATA

Analisis Linear Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2006). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda (Multiple regresional analisis). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan persepsi nilai (X3), terhadap variabel terikat kepuasan konsumen (Y) di Bebek Goreng Palupi Rungkut.

Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (independen) secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian.

- 1) Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H0 ditolak dan H1 diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H0 diterima dan H1 ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Latan dan Temalagi, 2013). Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai koefisien determinasi (R²) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya. Penelitian ini berpatokan pada nilai Adjusted R Square atau koefisien determinasi yang sudah disesuaikan karena apabila memakai nilai R Square akan menimbulkan suatu bias yang dapat meningkatkan R² jika ada penambahan variabel independen.

Uji Koefisien Beta (Uji β)

Koefisien beta digunakan untuk mengetahui kekuatan masing-masing variabel bebas dalam menentukan dependen variabel. Tujuan dari uji beta ini adalah untuk menemukan variabel independen manakah yang memiliki pengaruh dominan atau terbesar terhadap variabel dependen.

UJI HIPOTESIS

Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung dari hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS :

- 1) $H_0 : \beta_1 = 0$, $H_a : \beta_1 \neq 0$. H_0 ditolak. Berarti Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen, apabila nilai signifikan $< 0,05$
- 2) $H_0 : \beta_2 = 0$, $H_a : \beta_2 \neq 0$. H_0 akan ditolak. Berarti Lokasi mempengaruhi Kepuasan Konsumen, apabila nilai signifikan $< 0,05$
- 3) $H_0 : \beta_3 = 0$, $H_a : \beta_3 \neq 0$. H_0 akan ditolak. Berarti Persepsi Nilai mempengaruhi Kepuasan Konsumen, apabila nilai signifikan $< 0,05$

HASIL ANALISA DATA

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	Standardized Coefficients	Std. Error			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,868	3,208		-,582	,562
X1 (Kualitas Pelayanan)	,140	,066	,202	2,127	,037
X2 (Lokasi)	,128	,061	,214	2,109	,039
X3 (Persepsi Nilai)	,670	,126	,519	5,315	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,202 X_1 + 0,214 X_2 + 0,519 X_3$$

Dimana: X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Lokasi

X_3 = Persepsi Nilai

Y = Kepuasan Konsumen

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi nilai yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Semua variabel independen dalam penelitian ini,

Uji F (Anova)

Tabel 3.2 Hasil Uji F (ANOVA)

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	245,582	3	81,861	32,815	,000b
Residual	152,172	61	2,495		
Total	397,754	64			
a. Dependent Variable: Y					
b. Predictors: (Constant), X3 (Persepsi Nilai), X1(Kualitas Pelayanan), X2(Lokasi)					

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Data di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 32,815 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan (X1). Lokasi (X2) dan Persepsi Nilai (X3) merupakan variabel yang baik dan tepat (fit) untuk mengukur perubahan dalam variabel Kepuasan Konsumen (Y), sehingga membentuk persamaan yang fit. Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel Kualitas Pelayanan (X1). Lokasi (X2) dan Persepsi Nilai (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Tabel 3.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model R	R Square	Adjusted R Square	Square	Std. Error of the Estimate
1	,786a	,617	,599	1,57944
a. Predictors: (Constant), X3 (Persepsi Nilai), X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Lokasi)				

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Di dapat hasil nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,599, menunjukkan bahwa model yang telah dibuat mencerminkan 59,9 % adalah total kontribusi dari masing-masing variabel independen yaitu variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2) dan Persepsi Nilai (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y). Sisa dari persentase di luar koefisien determinasi (Adjusted R square) yaitu 41,1 % diterangkan oleh variabel lain yang

tidak dijelaskan dalam model penelitian ini, Hal ini berarti model persamaan regresi yang telah dibuat tersebut cukup mencerminkan permasalahan yang diteliti pada obyek penelitian kepuasan konsumen di bebek goreng palupi Rungkut di Surabaya dan sisanya mewakili variabel-variabel lain di luar model penelitian

Uji Koefisien Beta (Uji β)

Hasil dari uji Koefisien Beta dengan menggunakan SPSS sebagai berikut: nilai standart koefisien beta variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,202 , variabel lokasi (X2) adalah 0,214 dan variabel persepsi nilai (X3) adalah 0,519. Dari hasil tersebut terlihat variabel independen Persepsi Nilai (X1) yang memiliki pengaruh dominan atau paling besar terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y).

UJI HIPOTESIS

Uji Parsial (Uji- t)

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Diperoleh nilai standart koefisien beta positif sebesar 0,202 dan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama diterima. Artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut Di Surabaya.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Diperoleh nilai standart koefisien beta positif sebesar 0,214 dengan nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, hal ini mengidikasikan hipotesis kedua diterima. Artinya Lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut Di Surabaya.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Diperoleh nilai standart koefisien beta positif sebesar 0,519 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengidikasikan hipotesis ketiga diterima. Artinya Persepsi Nilai mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut Di Surabaya.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Semakin bagus kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bebek Goreng Palupi Rungkut, yang meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara rumah makan Bebek Goreng Palupi Rungkut dan konsumen menjadi harmonis. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang pada akhirnya akan menguntungkan rumah makan.

Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling kecil terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut Surabaya dibandingkan variabel lokasi maupun variabel persepsi nilai. Kondisi rumah makan yang sering kali penuh pada jam-jam tertentu, seperti saat makan siang dan malam, seringkali membuat konsumen harus menunggu agak cukup lama untuk mendapatkan pesananannya. Walaupun pemilik rumah makan sudah mengantisipasi dengan menyiapkan makanan yang memerlukan waktu lama untuk proses pematangannya dengan cara menggoreng setengah matang dulu, kemudian digoreng kembali bila ada konsumen yang datang membeli. Sedangkan untuk bebek dan ayam telah dimasak sampai empuk sehingga tidak perlu waktu lama untuk menggoreng. Rumah makan tidak menyediakan varian makanan yang perlu lama untuk proses pematangan, seperti misalnya bebek bakar. Masih ada dari sebagian konsumen yang mengeluh tentang lamanya waktu untuk menunggu pesanan, hal ini dikarenakan sebagian besar konsumen rumah makan adalah dari kalangan pekerja dan pelajar yang memiliki jam istirahat yang pendek.

Karyawan mampu melayani tepat waktu dan sesuai dengan yang dipesan walaupun pesanan hanya disampaikan secara lisan dibagian depan yang melayani pembelian dan penyediaan pesanan. Menu makanan dan harga hanya diketik diselembar kertas dan ditempel dilemari kaca depan yang sering kali tidak terlihat bagi konsumen yang baru pertama kali berkunjung kerumah makan, sehingga akan selalu bertanya kepada karyawan.

Ruang makan yang tidak terlalu besar dengan kapasitas meja panjang sekitar 13 buah yang dapat ditempati sekitar 6 orang permeja dirasakan kurang bila pada saat banyak pengunjung. Serta ruangan panas yang tanpa Ac membuat beberapa konsumen memilih hanya berkunjung untuk membeli makanan untuk dibawa pulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mulyono (2008), Nadia Jessica dan Maria Istiningsih (2010), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pada kepuasan konsumen.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

Lokasi Bebek Goreng Palupi Rungkut terletak di Surabaya Timur, untuk mencapainya, dapat menggunakan transportasi umum maupun pribadi baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Rumah makan tidak terletak di jalan raya yang dilewati kendaraan yang datang dari arah Bandara Juanda Surabaya menuju ke pusat kota Surabaya. Apabila konsumen ingin berkunjung ke Bebek Goreng Palupi Rungkut harus meminta secara khusus untuk pergi kelokasi. Jarak tempuh dari Bandara Udara Juanda kerumah makan sekitar 9 km dan dari pusat kota sekitar 14 km. Sehingga beberapa konsumen dan pencinta bebek goreng yang dari luar kota maupun dari Surabaya mengeluhkan jauh dan sulitnya mencari lokasi Bebek Goreng Palupi.

Bebek Goreng Palupi terletak didaerah perumahan, berdekatan dengan beberapa supermarket, juga terdapat beberapa perguruan tinggi yang berlokasi tidak jauh dari rumah makan serta dekat dengan kawasan industri. Yang berarti ada banyak kost-kostan mahasiswa dan pekerja, ketersediaan adanya layanan antar diharapkan dapat mempermudah konsumen yang ingin membeli Bebek Goreng, atau dapat juga bekerja sama dengan layanan ojek online.

Parkiran di Bebek Goreng Palupi memang tidak terlalu luas, bahkan untuk kendaraan roda empat harus parkir dipinggir jalan. Untuk keamanannya cukup aman karena ada juru parkir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nadia Jessica dan Maria Istiningasih (2010) dan Adhyatma Firmansyah (2016) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen

Penetapan harga merupakan suatu hal penting yang perlu diperhatikan, karena penetapan harga yang sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen akan membuat konsumen semakin puas. Dengan mengeluarkan biaya Rp 21.000,- konsumen sudah dapat menikmati sepiring nasi putih, seperempat ekor bebek goreng lengkap dengan lalapan, sambal dan bumbu bebek yang gurih. Harga tersebut masih dapat terjangkau oleh konsumen. Dari hasil penelitian ada 4,6 % konsumen tidak setuju harga terjangkau, sehingga dapat memilih menu yang lain seperti ayam goreng atau lele goreng (2 ekor) dan nasi dengan biaya Rp 14.000,-, kepala ayam dan rempele hati. Bahkan beberapa tahun terakhir tersedia tahu, tempe atau terong goreng bagi konsumen yang memiliki budget minim atau yang tidak suka makan bebek, ayam atau lele goreng. Tetapi tetap menu yang menjadi andalan adalah bebek goreng yang dagingnya lembut dan garing diluar serta tidak berbau amis, sehingga konsumen merasakan dengan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang didapat. Yang masih dirasakan kurang adalah rasa sambalnya.

Walaupun didaerah sekitar Rungkut ada 2 lagi rumah makan bebek goreng Palupi yang berbeda lokasi tetapi tetap yang beralamatkan di Jalan Rungkut Asri Tengah ini tidak pernah sepi dari konsumen yang ingin makan Bebek Goreng.

Dengan mendapatkan manfaat yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan konsumen. Sehingga dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang pada akhirnya akan menguntungkan rumah makan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Zeitha,ML (2002) dan Yuniarti dan Gunistiyo (2009)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Konsumen

Dari penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi nilai secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari ketiga variabel tersebut, Persepsi nilai mempunyai pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Konsumen. Yang berarti konsumen yang datang ke Bebek Goreng Palupi bukan dikarenakan kualitas pelayanan ataupun lokasi, tapi dikarenakan konsumen memberikan persepsi nilai yang baik terhadap Bebek Goreng Palupi. Berarti semakin baik persepsi nilai, maka makin baik pula kepuasan konsumen.

Dari Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 59,9% terhadap kepuasan konsumen., sedangkan 41,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini dan

dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang lain seperti pengaruh kualitas produk, harga atau citra merk.

Kepuasan yang dibangun oleh pemilik Bebek Goreng Palupi dengan menanamkan persepsi yang baik dari warung makan yang dimiliki. Persepsi yang dapat dibentuk dari konsumen antara lain adalah persepsi nilai, dengan adanya persepsi tersebut maka konsumen akan membuktikan apa yang telah mereka persepsikan menjadi sebuah kepuasan. Manfaat yang diberikan oleh pihak Bebek Goreng Palupi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen sehingga konsumen akan tertarik untuk datang kembali.

Sebagian besar responden telah pernah berkunjung ke Bebek Goreng Palupi sebanyak dua sampai lima kali, hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas sehingga merasa senang untuk berkunjung kembali dan makan di Bebek Goreng Palupi.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen.
- 2) Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya. Lokasi rumah makan yang strategi dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
- 3) Persepsi Nilai berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya, semakin baik persepsi nilai yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen.
- 4) Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Nilai secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen Bebek Goreng Palupi Rungkut di Kota Surabaya, dan yang memberikan pengaruh paling besar adalah persepsi nilai, diikuti oleh lokasi dan yang terkecil adalah kualitas pelayanan.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut :

- a) Pemilik Bebek Goreng Palupi Rungkut di Surabaya:
 - 1) Perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan Kualitas Pelayanan di Bebek Goreng Palupi Rungkut, seperti kebersihan ruangan, peralatan makan dan toilet. Mengecat ruangan, menambah kipas angin agar konsumen tidak merasa terlalu panas makan. Perlu dibuatkan daftar menu makan dan harga yang lebih besar sehingga mudah dibaca oleh konsumen yang datang berkunjung.
 - 2) Menyediakan lahan parkir yang lebih luas, Penyediaan layanan antar atau bekerja sama dengan ojek online agar dapat melayani konsumen yang tidak dapat berkunjung dan membeli langsung kerumah makan.

- 3) Tetap mempertahankan harga yang sudah ada agar lebih terjangkau oleh konsumen terutama karyawan dan pelajar. Serta tetap menjaga rasa dan kualitas dari makanan yang dijual .
- b) Karyawan Bebek Goreng Palupi Rungkut di Surabaya:
 - Karyawan selalu melayani dengan ramah dan senyum
- c) Konsumen
 - Untuk mengetahui kepuasan konsumen, dapat disediakan kotak tempat konsumen menilai kepuasan mereka setelah berkunjung dan membeli

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Dwiloka Bambang dan Rati Riana, 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, Cetakan kedua Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertas ilmu Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Firmansyah, Adhyatma. 2016. “Pengaruh Lokasi, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Soto Seger Mbok Giyem Sukoharjo)”. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hazra, Sandip Ghosh dan Srivastava, Kailash. 2009.” *Impact of Service Quality on Customer Loyalty, Commitment and Trust in the Indian Banking Sector*”. *The IUP Journal of Marketing Management*. VIII(3&4) : 74-95.
- Kotler, Phillip 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta : PT Prenhallindo, Pearson Education Asia.
- Kotler, Phillip & Gary Armstrong, 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. & Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. Jakarta: PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Cetakan Pertama, Bandung : Alfabeta

- Lupiyoadi, Rambat, 2013, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi ketiga, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2004. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi,, Rambat dan Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Cetakan ke-4. Jakarta : Salemba Empat. View Stories And Merchandise. Lexington, MA: D.C. Health, 193-206.
- McDougall, Gordon, H.G., & Levesque, T. 2000. "Customer Satisfaction With Service : Putting Percieved Value Into the Equation". Journal of Service Marketing, 14(5): 392-410.
- Minta Harsana & Maria Tri W. 2007. Pengembangan Taman Kuliner Condong Catur Sebagai Tujuan Wisata Kuliner Di Kabupaten Sleman. Yogyakarta
- Jessica Nadia dan Maria Istiningsih. 2010." Pengaruh Produk, Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan tamu di hotel JW Marriot Surabaya". Fakultas Ekonomi". Vol 2 No 1, Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
- Paul, Peter, J. 2014. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Buku 2. Edisi 9 . Jakarta : Salemba Empat..
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, S. A., Prabhakaran, S. 2010." Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Mode". International Journal of Business and Management, 5(4), pp: 117-124.
- Sasmita Utama, Suriani.2009. "Seni Kuliner Bali Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata, Studi kasus Warung Babi Guling Ibu Oka di Kelurahan Ubud, Gainyar, Bali". Tesis. Bali: Program Studi Magister (S2) Kajian Pariwisata. Denpasar: Universitas Udayana Bali.
- Sarwono, Jonathan. 2012, Metode riset skripsi: pendekatan kuantitatif menggunakan prosedur spss. edisi pertama, Jakarta : PT Elex media komputindo.
- Semuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. "Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya". Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4 No. 1,
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Cetakan ke 23 Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Sweeney, Jilian C & Soutar, Geoffrey N, 2001, "Consumer Perceived Value : The Development of Multiple Item Scale ". Journal of Retailing.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran, Edisi kedua, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra . 2005. Service, Quality Satisfication,, Yogyakarta: Andi