

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PENYANDANG TUNARUNGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEAF CAFE FINGER TALK

Nita Komala Dewi¹, Neng Siti Komariah², Ratna Suminar³

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

³Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
nita.komala@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstrak: Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh signifikansi kualitas pelayanan pramusaji penyandang tunarungu terhadap kepuasan konsumen pada Deaf Cafe fingertalk. Penelitian ini memfokuskan kepada konsumen yang datang pada Deaf Cafe fingertalk. Penelitian ini kualitas Pelayanan sebagai variabel X dan Kepuasan konsumen sebagai variabel Y. Dimensi Kualitas Pelayanan yang diujikan yakni keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Peneliti menggali data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data sehingga muncul data angka yang kemudian dianalisis dengan prosedur – prosedur statistik menggunakan SPSS dengan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Instrumen diuji dengan uji validasi dan reabilitas. Teknik untuk menentukan sampel penelitian ini dilakukan secara metode sampling aksidental. Hasil hipotesis penelitian secara signifikan atas kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan/tamu di Deaf Cafe Fingertalk dengan ditentukan oleh dimensi keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), dan Empati (X4) yang memiliki nilai pengaruh sangat signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kata kunci: Pramusaji, tunarungu, kualitas pelayan, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan membantu mengiringi perkembangan perekonomian untuk menciptakan sebuah inovasi baru demi bisa bersaing dan bertahan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Seperti halnya dalam perekonomian di dunia bisnis, restoran dan kafe merupakan usaha kuliner yang populer sehingga menjadi salah satu bisnis yang memiliki keuntungan bagi para pelaku bisnis khususnya pada sektor industri kuliner. Dalam mempertahankan eksistensi sebuah restoran dan kafe, para pelaku bisnis harus memiliki ciri yang berbeda antara satu

sama lainnya, baik dari suasana tempat, para pekerja, seragam pekerja, sampai dengan makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggannya.

Salah satu restoran atau kafe yang memiliki keunikan yang berbeda dari yang lainnya yakni kafe yang bernama Deaf Café Fingertalk. Deaf Cafe Fingertalk yang berlokasi di Jl. Cinere Raya No. 26 – 29 Cinere, Limo, Kota Depok merupakan salah satu kafe yang memiliki keunikan atau khas. Keunikan yang dimiliki dari kafe ini yakni mereka mempekerjakan orang – orang disabilitas atau yang memiliki keterbatasan dalam berbicara dan mendengar (tunarungu).

Istilah dimana seseorang mengalami kondisi kekurangan dalam kemampuannya baik sebagian maupun keseluruhan untuk mendengar sehingga membuat mereka mengucilkan diri dari pergaulan hidup sehari-hari. Selain itu, masyarakat secara tidak langsung memberikan julukan penyandang cacat yang membuat mereka tidak percaya diri (Augustia et al., 2017).

Keterbatasan yang dimiliki oleh para pekerjaannya ini tidak menjadi halangan buat mereka untuk bisa bekerja selayaknya orang normal bekerja. Kesulitan yang kadang muncul saat mereka memberikan pelayanan kepada tamu atau pelanggan yang datang ke kafe tersebut. Akan tetapi kesulitan atau hambatan itu tidak membuat mereka berputus asa dalam bekerja.

Memiliki rasa motivasi dari dalam diri untuk tetap bisa mampu bekerja selayaknya orang normal yang selalu mereka tanamkan pada diri mereka sendiri. Selain motivasi yang membuat mereka semangat yakni suasana dalam lingkungan bekerja yang membuat mereka merasa seperti keluarga sendiri dikarenakan sikap tolong menolong dan toleransi dari seluruh pekerja. Sikap pelayanan yang diberikan oleh para pekerja di Deaf Cafe Fingertalk merupakan cerminan dari restoran dan kafe tersebut kepada para pelanggannya. Kelebihan atau kekurangan dari pelayanan yang diberikan akan langsung memberikan dampak kepada Deaf Cafe Fingertalk itu sendiri. Penilaian dari pelanggan yang merasa puas pada pelayanan/produk akan memberitahukan kepada tiga sampai lima orang sedangkan pelanggan yang tidak menyukai pelayanan akan cepat menyampaikan kepada 10 sampai 12 orang mengenai pelayanan atau produk yang dinilai buruk (Megawati, 2017).

Pramusaji merupakan seseorang yang bertugas pada restoran yang memiliki tugas secara profesional serta tanggung jawab dalam melayani kebutuhan pelanggan (Suardana, I. K., & Ayu Wandani, 2021).

Berbeda dengan restoran dan kafe biasanya memilih pramusaji yang enak dilihat (*good looking*) agar restoran dan kafanya banyak pelanggan yang berdatangan. Berbeda dengan Deaf Cafe Fingertalk yang memilih para pekerja untuk posisi pramusaji dengan mempekerjakan orang yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

Perbedaan bahasa yang berbeda yang sering menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadi sebuah masalah besar bagi para pekerja demi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan yang paling utama dijaga oleh Deaf Cafe Fingertalk walaupun para pekerjanya penyandang disabilitas akan tetapi mereka tidak mengesampingkan kepuasan pelanggannya. Untuk itu, kepuasan pelanggan adalah cerminan kualitas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan yang didapat dari pengunjung kafe secara tidak langsung memberikan semangat kepada karyawan. Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari kualitas pelayanan dimana sisi bukti fisik (*Tangibles*), jaminan (*Assurance*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan empati (*Empathy*).

Penelitian ini menguji mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Deaf Café Fingertalk dengan menggunakan metode sampling aksidental. Dalam menerapkan metode tersebut, peneliti melakukan pengamatan sampel secara langsung dan pemberian kuisioner kepada pengunjung kafe. Pengamatan langsung dan pemberian

kuisioner dilaksanakan dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2021.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pramusaji

Pramusaji merupakan seseorang yang bertugas pada restoran yang memiliki tugas secara professional serta tanggung jawab dalam melayani kebutuhan pelanggan (Suardana, I. K. ., & Ayu Wandani, 2021).

Definisi lain dari pramusaji yakni seseorang yang bertugas dalam menunggu tamu, memberikan sambutan baik dan nyaman tamu, memberikan pelayanan dan menyajikan makanan dan minuman tamu yang dipesan sampai mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya (Kristiutami & Rahayu, 2020).

Disabilitas

Seseorang yang mengalami keterbatasan dalam fisik, mental, intelektual dan atau sensorik serta mengalami kesulitan dalam berinteraksi secara efektif dalam waktu lama dengan masyarakat berdasarkan atas hak terkandung dalam Undang – Undang no 8 Tahun 2016 (Istifarroh, 2019).

Tunarungu

Tunarungu merupakan seseorang yang membutuhkan pendidikan khusus untuk berkomunikasi (Augustia et al., 2017). Ketunarunguan adalah kemampuan seseorang yang mengalami penurunan dalam mendengar dalam derajat frekuensi dan intensitas tertentu (Augustia et al., 2017).

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah tindakan yang ditawarkan oleh pihak satu kepada yang lainnya dengan sikap keramahan untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan seseorang baik secara menyenangkan maupun tidak menyenangkan yang diterima pelanggan. (Augustia et al., 2017).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen ialah rasa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dari pelayanan perusahaan selain itu menjadi sebuah peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan laba dan bisa tetap bertahan ditengah persaingan yang sangat ketat (Suminar, 2017).

Kepuasan konsumen yakni adanya persepsi konsumen dimana harapan yang telah terpenuhi oleh konsumen terhadap barang/produk yang dibeli (Mandasari & Tama, 2011).

Pengukuran Kepuasan Konsumen

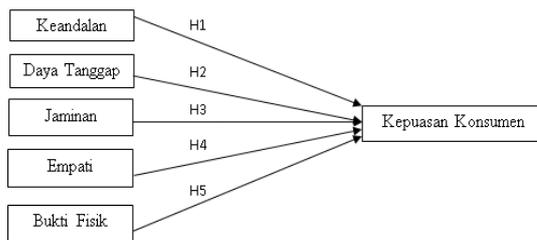
Konsep kepuasan konsumen keseluruhan (*overall customer satisfaction*), Dimensi kepuasan konsumen, Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), Minat pembelian ulang (*repurchase intent*), Kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*), Ketidakpuasan konsumen (*customer satisfaction*) merupakan konsep sebagai alat ukur dalam mengukur tingkat kepuasan oleh perusahaan (Tjiptono, 1999).

Faktor dalam kepuasan pelanggan

Faktor Wujud fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*) dimana kelima faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan dan produk merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil faktor kualitas pelayanan sebagai faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis

Hipotesis penelitian sementara yakni:

- H1: Pengaruh keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen
- H2: Pengaruh daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen
- H3: Pengaruh jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen
- H4: Pengaruh empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen
- H5: Pengaruh bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Variabel Penelitian

Jenis pendekatan penelitian merupakan pendekatan regresional yang mengungkap regresi (pengaruh) kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen kualitas pelayanan berupa wujud fisik (X1), kualitas pelayanan berupa kehandalan (X2), kualitas pelayanan berupa jaminan (X3), Kualitas pelayanan berupa daya tanggap (X4), dan kualitas pelayanan berupa kepedulian (X5) dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen (Y).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menentukan populasi adalah keseluruhan dari konsumen restoran dan kafe Deaf Cafe Fingertlak dengan memiliki karakteristik

pengunjung yang diteliti yakni pria dan wanita dengan usia 15 – 30 tahun dan sebagai penyuka minuman kopi sesuai dengan definisi populasi yakni gabungan semua karakteristik terdiri dari seluruh elemen berbentuk peristiwa, orang atau hal yang serupa dan menjadi pusat perhatian bagi seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Teknik penentuan jumlah sampel untuk populasi tidak terhingga sebagai berikut (Husein, 2004) :

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{moe})^2} = \frac{1,96}{4 (0,1)^2} = 96,6$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikansi 5% (1,96).

Moe = Margin of error maksimal, tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi yaitu 10%. (Amalina & Khasanah, 2015).

Sampel berjumlah 110 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan metode sampling aksidental (sampel secara kebetulan) dilakukan secara non probability sampling (tidak acak), sehingga sampel yang diambil berdasarkan dari pertemuan secara aksidental sesuai dengan karakteristik populasi peneliti (Amalina & Khasanah, 2015).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan cara kunjungan langsung (observasi) ke lokasi dan memberikan kuisisioner. Kunjungan langsung dilakukan untuk mengetahui lokasi dan keadaan kafe pada situasi pandemi covid 19 dan penentapan program PPKM oleh pemerintah. Sedangkan kuisisioner sendiri dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam pengisian kuisisioner responden harus memberikan jawaban yang jelas dan tidak ragu akan kuesioner yang peneliti berikan. Perhitungan menggunakan skala likert dengan mengukur persepsi responden yakni : 1 (STS) ; 2 (TS); 3 (R) ; 4 (S); 5 (SS) (Indriantoro, Nur, 1999).

Metode Analisis Data

Berkaitan adanya perubahan peningkatan dan penurunan dari variabel independen (kulitas pelayanan) yang akan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pelanggan) maka peneliti menggunakan metode analisis data regresi berganda. Untuk data dilakukan klasifikasi dengan menggunakan program software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dari penelitian ini yakni pengunjung kafe Deaf Cafe Fingertalk yang berkunjung pada bulan juni sampai dengan bulan agustus 2021 dikarenakan pada saat kegiatan masuk dalam masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) di jawa dan bali, maka jumlah pengunjung tidak banyak yang datang. Karakteristik dari pengunjung yang sesuai dengan penelitian yakni pengunjung dengan jenis kelamin pria dan wanita dengan rentang usia 15 - 30 tahun dan memiliki kesukaan meminum kopi.

Berdasarkan pengambilan sampel yang secara aksidental, maka untuk jumlah pengunjung yang datang pada bulan Juni - Agustus 2021 sesuai dengan karakteristik penelitian sebanyak 110 orang

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis linear berganda dilakukan untuk menguji atau mengetahui pengaruh atau tidaknya secara partial/simultan secara signifikan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel

dependen (Duwi Priyatno, 2018). Berikut hasil dari uji analisis regresi linear berganda yakni:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien
Konstanta	1.000
X1_Keandalan	0.944
X2_Daya Tarik	0.934
X3_Jaminan	0.902
X4_Empati	0.765
X5_Bukti Fisik	0.893

Sumber : Hasil olah data SPSS

Hasil Output Stepwise

Dalam penelitian ini menggunakan regresi stepwise untuk mengetahui mengenai predaktor dalam variabel independen (Timothy Z. Keith, 2014).

Tabel 2. Hasil Uji Output Stepwise

Variabel	Method
X1_Keandalan	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
X2_Daya Tarik	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
X4_Empati	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Y_KepuasanKonsumen
 Sumber : Hasil olah data SPSS

Penjelasan dari tabel di atas yakni mengenai variabel yang dimasukan atau dibuang dan metode yang digunakan. dalam hal ini variabel yang dimasukan X1, X2, dan X4 sebagai predictor dan metode yang digunakan yakni stepwise.

Hasil Koefisien Korelasi Simultan

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan

Model	R	R Square	Adj R Square	Std. Error of The Estimate
1	.944 ^a	.892	.891	1.362
2	.953 ^b	.908	.907	1.258
3	.957 ^c	.915	.913	1.215

- a. Predictor : (Constant), X1_keandalan
- b. Predictor : (Constant), X1_keandalan, X2_Daya Tarik
- c. Predictor : (Constant), X1_keandalan, X2_Daya Tarik, X4_Empati

Sumber : hasil olah data SPSS

Tabel di atas menjelaskan mengenai bahwa nilai Adjusted R² adalah sebesar 0.913 dari variabel X1, X2 dan X4 yang dapat diartikan bahwa ketiga variabel tersebut dapat menjelaskan variabel Y sebesar 91,3%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	Sig.
Constant	8.082	.000
X1_Keandalan	5.364	.000
X2_Daya Tarik	5.325	.000
X4_Empati	-2.943	.004

- a. Dependent Variable : Y_Kepuasan Konsumen
- Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan data tabel di atas diketahui bahwa t tabel = 1.988 dan nilai df = 104. Adapun hasil akhirnya sebagai berikut :

1. Variabel X1 (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (tolak H0) dikarenakan variabel X1 nilai T hitung = 5,364 > 1,988 dengan nilai sign = 0,000 > 0,05 ; Artinya,
2. Variabel X2 (Daya Tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (tolak H0) dikarenakan variabel X2 nilai T hitung

= 5,325 > 1,988 dengan nilai sign = 0,000 > 0,05 ; Artinya,

3. Variabel X4 (Empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (terima H0) dikarenakan variabel X4 nilai T hitung = -2, 943 < 1,988 dengan nilai sign = 0,004 > 0,05.

KESIMPULAN

Deaf Cafe Fingertalk merupakan salah satu kafe yang mempekerjakan seluruh personilnya terdiri dari orang-orang disabilitas. Penelitian ini memfokuskan kepada konsumen yang datang pada Deaf Cafe Fingertalk. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan pramusaji penyandang tunarungu terhadap kepuasan konsumen pada Deaf Cafe Fingertalk.

Penentuan populasi dan sampel dengan teknik sampel aksidental sebanyak 110 responden yang ditentukan dari bulan Juni-Agustus 2021 sesuai dengan karakteristik penelitian. Variabel pada penelitian ini yakni Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Pada variabel kualitas pelayanan dimensi yang diujikan yakni Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Fisik (X5). Hasil hipotesis dengan uji regresi berganda dari penelitian ini yakni menyatakan bahwa variabel X1, X2, dan X4 memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina, R. N., & Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(2), 1-9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Augustia, U., Kristiana, I., Suminar, R., Dwi Aryanti, Agus Hudoyo, E. K.,

- Peristiwa, D., Mailinda, M., Azeharie, S. S., Setyawan, A., Bina, U., Informatika, S., Megawati, I., Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., & K, A. Y. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal of Agribusiness Science*, 4(2), 13–26. <https://doi.org/10.24912/kn.v2i2.3919>
- Ferdinand, A. T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur, dan B. S. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. BPFE Yogyakarta.
- Istifarroh, W. C. N. (2019). PERLINDUNGAN HAK DISABILITAS MENDAPATKAN PEKERJAAN DI PERUSAHAAN SWASTA DAN PERUSAHAAN MILIK NEGARA Istifarroh,. *Mimbar Keadilan*, 12.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers Jurnal Kajian Pariwisata. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 63–71.
- Mandasari, V., & Tama, B. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. *Jurnal Generic*, 6(1), 25–28.
- Megawati, I. (2017). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Green Café & Resto Bandung. Issn 2443-0633. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 11, No. 1, April 2017, 13-26, 11(1)*, 13–26.
- Suardana, I. K. ., & Ayu Wandani, D. (2021). PERANAN RESEPSIONIS DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENUNJANG TINGKAT HUNIAN DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT YOGYAKARTA. *Jurnal NUSANTARA*, 3(2), 3. <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/32>
- Suminar, R. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HYPERMARKET (Studi Korelasi Mengenai Kepuasan Konsumen di Komplek Perumahan Ciputat Baru Terhadap Kualitas Layanan Carrefour Cabang Lebak Bulus). *Jurnal Sekretari*, 4(1), 1–27. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/605>
- Timothy Z. Keith. (2014). *Multiple Regression and Beyond An Introduction to Multiple Regression and Structural Equation Modeling* (2nd Editio). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315749099>
- Tjiptono. (1999). *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Salemba Empat.