

Analisis Komparatif Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Solo Steak dan Steak Moen-moen di Surakarta

¹Amelia Bunga Junitaningrum, ²Ismu Probawati ³Pipik Haryani, ⁴Muhamad Ridhwan Sejati, ⁵Nadiya Fikriyatuz Zakiya

^{1,2,3,4,5}Universitas Slamet Riyadi Surakara

Alamat Surat

Email: ameliabunga737@gmail.com^{1*}, ismuwati82@gmail.com², pipikharyani47@gmail.com³, ridwansejati60@gmail.com⁴, nadiyafz95@gmail.com⁵

Article History:

Diajukan: 7 April 2025; Direvisi: 15 Mei 2025; Accepted: 17 Juni 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada dua restoran steak yang cukup populer di Surakarta, yaitu Solo Steak dan Steak Moen-moen. Penelitian ini memapari metode kuantitatif dengan pendekatan komparatif, serta pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pada 60 responden, masing-masing 30 responden dari tiap restoran. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, homogenitas, serta uji beda memakai Independent Sample T-Test. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan di kedua restoran sama-sama valid dan reliabel, serta data berdistribusi normal dan homogen. Namun, uji beda memperlihatkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kedua objek. Temuan ini menunjukkan bahwa keduanya cukup seimbang, sehingga saran diberikan agar keduanya tetap meningkatkan kualitas untuk mempertahankan dan memperluas loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the comparison of the influence of facilities and service quality on customer satisfaction at two quite popular steakhouses in Surakarta, namely Solo Steak and Steak Moen-moen. This research uses quantitative methods with a comparative approach, and data collection is done through questionnaires to 60 respondents, 30 respondents each from each restaurant. The data analysis techniques used include validity, reliability, normality, homogeneity, and different tests using the Independent Sample T-Test. The results of the analysis show that both facilities and service quality in both restaurants are equally valid and reliable, and the data is normally distributed and homogeneous. However, the t-test showed no significant difference between facilities and service quality on customer satisfaction in both objects. This finding shows that the two are quite balanced, so the suggestion is given that both continue to improve quality to maintain and expand customer loyalty.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Sektor kuliner adalah salah satu sektor usaha yang mengalami pertumbuhan pesat saat ini. Pertumbuhan didorong oleh tingginya peminat dan antusiasme Masyarakat terhadap berbagai jenis produk makanan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), industri skala kecil dibidang makanan menempati peringkat teratas dengan jumlah 1.800.827 usaha pada tahun 2023.

Perkembangan usaha kuliner yang pesat menjadikan pemahaman tentang kepuasan pelanggan sangat penting untuk memelihara dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu usaha kuliner yang ramai diminati saat ini adalah steak. Steak adalah salah satu hidangan berbahan dasar daging yang populer di semua kalangan. Tidak hanya daging sapi, saat ini juga hadir dalam varian steak ayam.

Nama Brand	2023	2024
Steak 21	25.80	36.50
Abuba	27.20	23.50
Waroeng Steak and Shake	11.00	15.70
Holycow Steak	-	11.80
Fiesta	7.20	7.10

Gambar 1.1 top Brand Index,2023-2024

Sumber: Top Brand Index, 2023-2024

Dilihat dari data Top Brand Restoran Steak yang ada di Indonesia dapat dilihat 5 brand tersebut. Dari data Top Brand Waroeng Steak and Shake menjadi salah satu kategori Restoran Steak yang berada di wilayah Surakarta yang paling diminati di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, Dalam riset komperatif kami memilih meneliti objek di Solo Steak dan Steak Moen-moen. Hal ini dikarenakan 2 brand itu yang saat ini dikenal oleh Masyarakat Surakarta. Dengan ini kami meneliti objek ini untuk dapat melihat mempengaruhi seberapa besar perbedaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keuasan pelanggan pada Solo Steak dan Stek Moen-moen di Surakarta.

Dalam dunia usaha kuliner, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Menurut Mukhamad Kholil Aswan & Syamsul Hadi, (2022) kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia atau kekecewaan yang timbul sesudah konsumen membandingkan pengalaman atau yang diperoleh dengan harapan konsumen sebelumnya. Salah satu strategi efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan fasilitas yang lebih baik dari pada pesaing. Fasilitas yang baik, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan lingkungan, dan suasana restoran, dapat meningkatkan pengalaman makan secara keseluruhan (Lubis & Bunahri, t.t.)

Selain itu, pelaku usaha juga harus fokus pada meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat mencukupi dan bahkan melebihi ekspetasi pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa jauhkah layanan yang diberikan bisa menwajab atau melebihi ekspetasi konsumen. Kualitas layanan tersebut ditentukan sejauh mana kesanggupam perusahaan mampu memenuhi kebutuhan sertra kemauan komsumen sesuai dengan konsumen (Bago dkk., 2022).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suasana hati yang dirasakan oleh konsumen sesudah membandingkan antara hasil yang diperoleh terhadap ekspektasinya" (Umar, 2015). "Kepuasan sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen" (Indrasari, 2019).

Menurut (Tjiptono, 2014b), terdapat beberapa indikator kepuasan konsumen yaitu:

1. Kesesuaian dengan diharapkan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kemauan untuk merekomendasikan

Fasilitas

Menurut (Philip Kotler & Keller, 2016), fasilitas (facility) merupakan semua yang berbentuk perlengkapan fisik yang disiapkan oleh penyelenggara layanan jasa untuk menunjang kepuasan bagi pelanggan.

Berikut ini 5 indikator fasilitas menurut (Tjiptono, 2014a):

1. Pertimbangan atau perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang
3. Perlengkapan atau perabotan
4. Tata cahaya dan warna
5. Unsur pendukung

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller, (2016:156). "Kualitas layanan merupakan totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".

Menurut (Kotler & Keller, 2016:442) Ada 5 aspek untuk mengukur kualitas pelayanan:

1. Bukti Fisik
2. Keandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan
5. Kepedulian

Hipotesis

Ha : Terdapat perbedaan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Solo Steak dan Steak Moen-moen.

Ho : Tidak terdapat perbedaan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Solo Steak dan Steak Moen-moen.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai oleh penelitian ini yaitu penelitian komperatif dengan pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Karena penelitian ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang jelas terkait permasalahan yang diteliti serta langkah-langkah yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen Solo Steak dan Steak Moen-moen di daerah Surakarta. penelitian ini menggunakan metode proposisi sampling. Dengan menggunakan metode tersebut jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu 30 responden untuk Solo Steak dan 30 responden untuk Steak Moen-moen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Fasilitas Solo Steak

Table 1 Uji Vliditas Fasilitas Solo Steak					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,361	0,000	0.848	Valid
X1.2	0,05	0,361	0,000	0.811	Valid
X1.3	0,05	0,361	0,000	0.716	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0.677	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0.724	Valiid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Uji Validitas Fasilitas Steak Moen-moen

Table 2 Uji Vliditas Fasilitas Steak Moen-Moen					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,361	0,000	0,710	Valid
X1.2	0,05	0,361	0,000	0,883	Valid
X1.3	0,05	0,361	0,000	0,719	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0,695	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0,587	Valiid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil uji penelitian yang dapat dilihat dari tabel 1 dan 2, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa kelima pernyataan di variabel Fasilitas (X1) dinyatakan valid, karena nilai rhitung lebih dari nilai rtabel (0,361) dengan signifikan tidak lebih dari 0,05. Hal ini mengidentifikasi semua item pernyataan fasilitas layak untuk pengujian selanjutnya.

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Solo Steak

Table 3 Uji Vliditas Kuantitas Pelayanan Solo Steak					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,361	0,000	0,825	Valid
X1.2	0,05	0,361	0,000	0,781	Valid
X1.3	0,05	0,361	0,000	0,456	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,003	0,765	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0,761	Valid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Steak Moen-moen

Table 4 Uji Vliditas Kuantitas Pelayanan Steak Moen-Moen					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,361	0,000	0,671	Valid
X1.2	0,05	0,361	0,000	0,736	Valid
X1.3	0,05	0,361	0,003	0,528	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,003	0,678	Valid
X1.4	0,05	0,361	0,000	0,795	Valid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil uji penelitian yang terlihat dari tabel 3 dan 4, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa kelima pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X2) dinyatakan valid, karena nilai rhitung lebih dari nilai rtabel (0,361) dengan signifikan tidak lebih dari 0,05. Ini berarti semua item pernyataan fasilitas layak untuk pengujian selanjutnya.

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Solo Steak

Table 5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Solo Steak					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
Y.1	0,05	0,361	0,0000	0,895	Valid
Y.2	0,05	0,361	0,0000	0,955	Valid
Y.3	0,05	0,361	0,0003	0,894	Valid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Steak Moen-moen

Table 6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Steak Moen-Moen					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R Table	Sig	R Hitung	Keterangan
Y.1	0,05	0,361	0,0000	0,902	Valid
Y.2	0,05	0,361	0,0000	0,908	Valid
Y.3	0,05	0,361	0,0003	0,869	Valid

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil uji penelitian yang terlihat dari tabel 5 dan 6, hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa kelima pernyataan dalam variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid, karena nilai rhitung lebih dari nilai rtabel (0,361) dengan signifikan tidak lebih dari 0,05. Ini berarti semua item pernyataan fasilitas layak untuk pengujian selanjutnya.

Uji Reabilitas Fasilitas Solo Steak

Table 7 Uji Reabilitas Fasilitas Solo Steak	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Uji Reabilitas Fasilitas Steak Moen-moen

Table 8 Uji Reabilitas Fasilitas Solo Steak	
Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil pengujian penelitian yang dapat dilihat tabel 7 dan 8 dapat terlihat bahwa hasil uji realibilitas variabel Fasilitas (X1) nilai dari Cronbach's lebih di atas 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Solo Steak

Table 9 Uji Reabilitas kualitas pelayanan solo steak	
Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Steak Moen-moen

Table 10 Uji Reabilitas kualitas pelayanan steak moen-meon	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil pengujian penelitian yang dapat dilihat tabel 9 dan 10 Di atas, dapat terlihat bahwa hasil uji realibilitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) nilai dari Cronbach's lebih di atas 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan Solo Steak

Table 11 Uji Reabilitas kualitas pelayanan solo steak	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	3

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan Steak Moen-moen

Table 12 Uji Reabilitas kualitas pelayanan steak meon-meon	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	3

Sumber: hasil spss versi 25(diolah 2025)

Hasil uji penelitian yang dapat dilihat tabel 11 dan 12 bahwa hasil pengujian realibilitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) nilai dari Cronbach's lebih di atas 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov**Tabel 13. Hasil Uji Komogorov-Smirnov**

Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov			
Uji Normalitas	Nilai Asymp Sig 2(Tailed)	Signifikan	Keterangan
Fasilitas Solo Steak	0,493	0,05	Normal
Fasilitas Steak meon-meon	0,320	0,05	Normal
Kualitas Pelayan Solo Steak	0,313	0,05	Normal
Kualitas Pelayan Steak meon-meon	0,181	0,05	Normal
Kepuasan Pelanggan Solo Steak	0,083	0,05	Normal
Kepuasan Pelanggan Steak Moen-mon	0,139	0,05	Normal

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Berdasarkan hasil uji penelitian yang terdapat pada tabel 13, hasil uji normalitas Kolmogrov-Smirnov Test dan data pada penelitian ini yaitu terdistribusi secara normal dikarenakan nilainya lebih besar dari signifikansi 0,05.

Uji Homogenitas**Tabel 14. Uji Homogenitas**

Tabel Uji Homogenitas			
Uji Homogenitas	Nilai Signifikan Levene Statistik	Signifikansi	Keterangan
Fasilitas Solo Steak dan Steak Moen-moen	0,841	0,5	Homogen
Kualitas Pelayanan Solo Steak dan Steak Moen-moen	0,831	0,5	Homogen
Kepuasan Pelanggan Solo Steak dan Steak Moen-moen	0,390	0,5	Homogen

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Hasil uji penelitian yang dapat terlihat dari tabel 14 yaitu uji homogenitas dijelaskan bahwa nilai signifikansi dari levene statistic berada di atas 0,05, artinya Fasilitas Solo Steak dan Steak Moen-moen, Kualitas Pelayanan Solo Steak dan Steak Moen-moen serta kepuasan pelanggan Solo Steak dan Steak Moen-moen distribusi datanya adalah homogen.

Uji Beda

Tabel 15. Hasil Uji Beda

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Fasilitas (X1)	Equal variances assumed	.041	.841	-1.877	58	.066	-1.400	.746	-2.893	.093
	Equal variances not assumed			-1.877	57.920	.066	-1.400	.746	-2.893	.093
Kualitas Pelayanan (X2)	Equal variances assumed	.748	.391	.606	58	.547	.433	.715	-.999	1.866
	Equal variances not assumed			.606	55.822	.547	.433	.715	-1.000	1.867
Kepuasan Pelanggan (Y)	Equal variances assumed	.017	.896	.051	58	.960	.033	.655	-1.278	1.345
	Equal variances not assumed			.051	57.504	.960	.033	.655	-1.279	1.345

Sumber: hasil spss versi25(diolah 2025)

Dari hasil uji beda penelitian dijelaskan bahwa nilai Sig.(2-Tailed) dari uji Independence Sample T-Test lebih 0,05, sehingga bisa disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Solo Steak dan Steak Moen-moen.

DISCUSSION

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan yang Solo Steak dan Steak Moen-moen di Surakarta berikan mempunyai dampak yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh butir pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di kedua restoran dinyatakan valid dan reliabel, yang mengindikasikan bahwa metode yang diterapkan dalam penelitian ini telah mampu mengukur variabel dengan baik.

Normalitas dan homogenitas data yang terpenuhi memperkuat kelayakan analisis selanjutnya, yakni uji beda menggunakan Independent Sample T-Test. Hasil pada uji tersebut menunjukkan bahwa tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara Solo Steak dan Steak Moen-moen dalam hal fasilitas maupun kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua restoran telah memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang relatif setara di mata konsumen.

Temuan ini menunjukkan bahwa persaingan antara kedua restoran berada pada posisi yang seimbang, dan kepuasan pelanggan dapat dipertahankan melalui konsistensi mutu layanan dan kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, disarankan agar kedua restoran terus berinovasi dan meningkatkan kualitas, baik dari segi fisik (kenyamanan tempat, kebersihan, dan perlengkapan) maupun non-fisik (keramahan, kecepatan layanan, dan kepedulian terhadap pelanggan). Inovasi berkelanjutan sangat penting untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yang berjudul “Analisis Komparatif dari Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Solo Steak dan Steak Moen-moen di Surakarta” maka peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Solo Steak dan Steak Moen-moen di Surakarta.

Saran untuk Solo Steak dan Steak Moen-moen, walaupun data secara statistik tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menyarankan untuk selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal, misalnya dengan menambahkan fasilitas yang lebih nyaman dan modern serta meningkatkan kecepatan dan keramahan pelayanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ' ELS COFFE DIPADANG*. 4.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Keputusan Pembelian*. Unitomo Press.
- Kotler, philip, & Keller, kevin l. (2016). *Marketing Management*. (15 ed.). Boston : Pearson Education., 2016.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *A Framework of Marketing Management*. Preason Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016b). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Penerbit Indeks.
- Lubis, U. S. A., & Bunahri, R. R. (t.t.). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan*.
- Mukhamad Kholil Aswan & Syamsul Hadi. (2022). Analisis Pengaruh Website E-Commerce Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Clothing Distro Yogyakarta. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 167–175. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i3.231>
- Tjiptono. (2014a). *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Umar, H. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia.